



**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**

**ДОКЛАД  
«ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
В САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ В 2011 ГОДУ»**

- САРАТОВ –

2012 год

Доклад подготовили руководитель управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области и:

Сергеева С.В. - заместитель руководителя управления Роспотребнадзора по Саратовской области;

Матвеева Н.И. - заместитель руководителя управления Роспотребнадзора по Саратовской области;

Данилова И.В. - начальник отдела защиты прав потребителей;

Косматова Т.А. - заместитель начальника отдела защиты прав потребителей;

Баракин А.А. - начальник отдела организации надзора.

**Под общей редакцией руководителя управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области Кожановой О.И.**

**Оглавление**

Оглавление .....	3
Введение .....	4
Глава 1. Государственный контроль соблюдения законодательства о защите прав потребителей.....	5
1.1. Структура и анализ выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей.....	5
1.2. Предупреждение и пресечение нарушений законодательства о защите прав потребителей.....	13
1.3. Защита прав потребителей на безопасность и качество товаров .....	16
1.4. Практика применения Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в сфере защиты прав потребителей	20
1.5. Досудебная и судебная защита прав потребителей – формы, методы и результаты проделанной работы .....	22
Глава 2. Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка товаров и услуг .....	29
2.1. Финансовые услуги .....	29
2.2. Платные медицинские услуги.....	37
2.3 Жилищно-коммунальные услуги .....	40
2.4 Строительство жилья .....	46
2.5 Туристические услуги.....	50
2.6 Услуги связи .....	54
2.7 Реализация табачных изделий .....	55
2.8 Бытовые услуги по установке пластиковых окон.....	56
Глава 3. Организация региональной системы защиты прав потребителей.	58
3.1. Практика взаимодействия с региональными органами власти, органами местно самоуправления .....	58
3.2. Практика взаимодействия с общественными объединениями потребителей.....	60
Глава 4. Информирование и просвещение населения – формы и методы работы.....	61
Заключение .....	64

## **Введение**

Политика в сфере защиты прав потребителей заняла прочные позиции в социально-экономических преобразованиях, происходящих в Российской Федерации. Она тесно связана с общим курсом экономических и правовых реформ, развитием конкуренции, учитывает экономическое положение граждан на потребительском рынке товаров и услуг и в полной мере способствует достижению стратегической цели социально-экономической программы - повышению уровня жизни населения.

Гарантии курса на создание цивилизованных условий для реализации прав граждан-потребителей закреплены Конституцией Российской Федерации.

Свое развитие они получили в Законе Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданском кодексе Российской Федерации, нормативных правовых актах, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Эффективное решение вопросов защиты прав потребителей зависит от соответствующего комплексного и системного подхода, в основе которого должно быть взаимодействие всех ветвей национальной защиты прав потребителей в лице органов государственной власти, местного самоуправления, общественных объединений потребителей. Именно этими принципами руководствуется управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области в организации своей практической деятельности, акцентируя внимание, в первую очередь, на таких секторах потребительского рынка, как жилищно – коммунальное хозяйство, финансовые услуги, услуги связи, туристские услуги.

В 2011 году управление Роспотребнадзора по Саратовской области продолжило целенаправленную работу по совершенствованию государственного контроля в сфере защиты прав потребителей на территории области, по консолидации усилий органов государственной исполнительной власти, местного самоуправления и общественных объединений потребителей, в том числе в рамках областной программы по защите прав потребителей.

Защита нарушенных прав потребителей осуществлялась за счет комплексного подхода к вопросу выбора форм и методов защиты нарушенных прав потребителей на основе гармоничного сочетания мер административной и гражданско-правовой ответственности.

В рамках деятельности межведомственного совета по защите прав потребителей при Правительстве Саратовской области активно проводилась работа по координации деятельности территориальных федеральных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей.

Повышенное внимание в 2011 году уделялось вопросам минимизации нарушений на потребительском рынке области посредством информирования и просвещения населения в области защиты прав потребителей. Это достигалось, в том числе, за счет просвещения потребителей и предпринимателей по вопросам правоприменения потребительского законодательства, взаимодействия со средствами массовой информации, проведения различных гласных и публичных мероприятий (семинаров, совещаний, конференций, «горячих линий», Всемирного дня защиты прав потребителей и т.д.). Значительная роль в просвещении населения отводилась общественным объединениям потребителей и консультационным пунктам, созданным на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области».

Настоящий доклад разработан на основании материалов контрольно-надзорных мероприятий и статистических отчетов управления Роспотребнадзора по Саратовской области за 2011 год в области законодательства по защите прав потребителей.

Структура и отдельные разделы доклада изложены в последовательности, отражающей практику правового регулирования защиты прав потребителей Саратовской области. В материалах доклада отражены тенденции и процессы, складывающиеся на рынке потребительских товаров и услуг на территории субъекта.

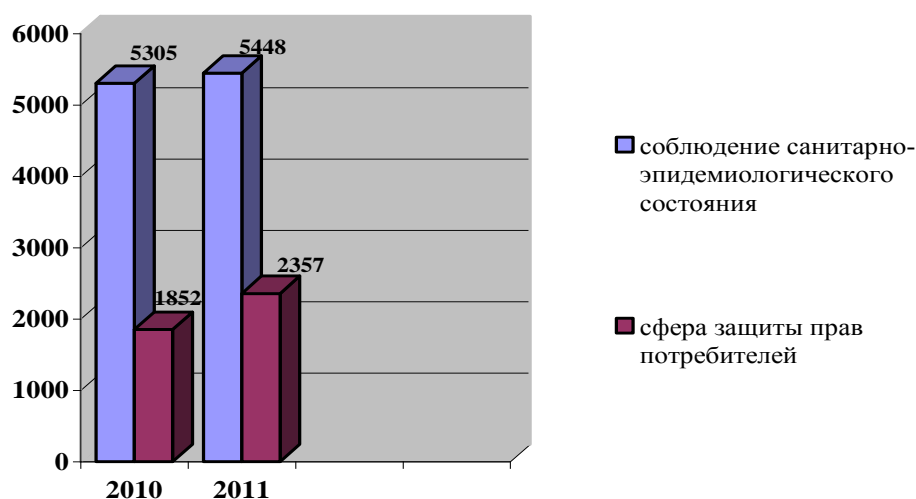
В докладе приводятся примеры из практики применения законодательства о защите прав потребителей, анализируется опыт регулирования правоотношений в проблемных сферах с участием потребителей.

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

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

В целях контроля состояния потребительского рынка товаров (работ, услуг) управлением Роспотребнадзора по Саратовской области проводились проверки хозяйствующих субъектов. В течение 2011 года проведено 2357 проверок соблюдения хозяйствующими субъектами, реализующими товары, оказывающими услуги населению, обязательных требований к товарам, работам, услугам, установленных федеральными законами или принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами в области защиты прав потребителей, что составляет 127,3 % от уровня 2010 года (в 2010 году – 1852 проверки).

Соотношение количества проверок по контролю в сфере ЗПП и санитарно-эпидемиологического благополучия показано на рисунке 1.



**Рис. 1** Количество проведенных мероприятий по контролю в 2011 г.

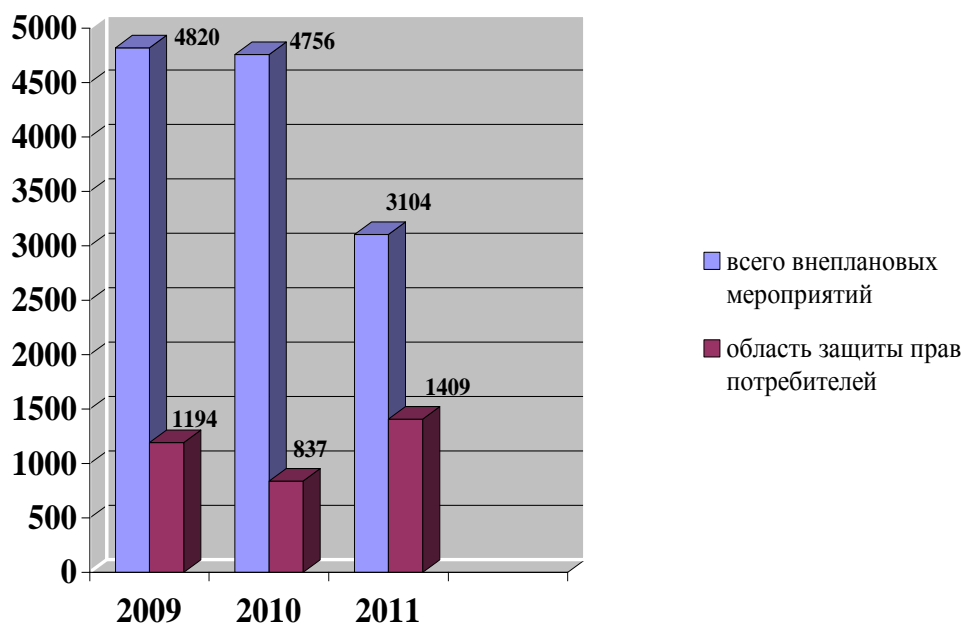
Вместе с тем количество плановых проверок снизилось с 1015 единиц в 2010

году до 948 проверок в 2011 году, снижение составило 6,6 %.

Несмотря на снижение общего количества письменных обращений (2010 г. - 2520 обращений, 2011 год – 2301 обращения), количество внеплановых проверок увеличилось с 837 в 2010 году до 1409 в 2011 году, увеличение составило 68,3 %. Это объясняется увеличением доли обращений, в результате рассмотрения которых установлены признаки административного правонарушения (2010 г. – 582 обращения, 2011 г. – 881), что является основанием для проведения внеплановой проверки, уменьшением доли обращений, в результате рассмотрения которых заявителям даны разъяснения.

Внеплановые контрольно-надзорные мероприятия проводились по материалам, направленным из уполномоченных органов государственной власти, органов местного самоуправления и других заинтересованных организаций, по письмам и обращениям граждан. Доля внеплановых мероприятий по контролю, проводимых в установленных законом случаях в сфере законодательства о защите прав потребителей по отношению к общему количеству внеплановых проверок составила в отчетном периоде 34, 35 % (в 2010 году – 17,59 %, в 2009 г. - 24, 77 %).

Соотношение внеплановых контрольно-надзорных мероприятий за 2009-2011 г. показано на рисунке 2.



**Рис. 2.** Динамика изменения доли внеплановых мероприятий по контролю в сфере защиты прав потребителей.

В отчетном периоде доля плановых проверок в розничном секторе продовольственных и непродовольственных товаров снизилась на 7,1 % (595 проверок в 2011 году, 709 проверок – в 2010 году). Их доля в общем количестве проверок в 2011 году составила 69,45 %, что на 0,45 % ниже уровня прошлого года (в 2010 году – 69,9 %).

Вместе с тем возросло количество плановых проверок в таких секторах потребительского рынка как: жилищно-коммунальные услуги в 2,24 раза, медицинские услуги в 5,57 раза, образовательная деятельность – в 1,59 раз. При этом, в

*«Защита прав потребителей в Саратовской области в 2011 году»*

2011 году (3 проверки) имеет место снижение количества плановых проверок по сравнению с 2010 годом (7 проверок), что объясняется относительно небольшим числом кредитных организаций на территории субъекта и «попаданием» значительной их части в объекты проверок за два предшествующих года.

Динамика изменения структуры плановых мероприятий по контролю (надзору) в сфере защиты прав потребителей по видам деятельности хозяйствующих субъектов в 2009-2011 годах отражена в таблице № 1.

**Таблица № 1**

	Виды деятельности	2009	2010	2011
	Итого	801	1015	948
1	Розничная торговля пищевыми продуктами	515	573	471
2	Розничная торговля непродовольственными продуктами	94	130	124
3	Бытовое обслуживание населения	6	0	86
4	Общественное питание	44	39	69
5	Услуги связи	0	2	0
6	Туристские услуги	20	7	13
7	Деятельность на финансовом рынке	5	7	3
8	Жилищно-коммунальные услуги	19	41	42
9	Долевое строительство	0	0	7
10	Образовательные услуги	5	32	48
11	Медицинские услуги	16	7	39
12	Транспортные услуги	3	0	1
13	Прочее	74	177	45

Структура контрольно – надзорных мероприятий в 2011 год по видам деятельности субъектов проверок отражена в таблице № 2 (в процентах к итоговой строке).

**Таблица № 2**

Вид деятельности	Доля контрольно-надзорных мероприятий	В том числе доля:	
		плановых	внеплановых
Розничная торговля пищевыми продуктами	46,2	49,7	43,8
Розничная торговля непродовольственными продуктами	23,7	13,1	30,2
Общественное питание	7,6	7,3	7,7
Жилищно-коммунальные услуги	6,8	4,4	8,4
Бытовое обслуживание населения	5,3	9,1	2,8
Образовательные услуги	2,1	5,1	0,1
Медицинские услуги	2,0	4,1	0,6
Туристские услуги	0,8	1,4	0,5

*«Защита прав потребителей в Саратовской области в 2011 году»*

Деятельность на финансовом рынке	0,7	0,3	1,0
Долевое строительство	0,4	0,7	0,1
Услуги связи	0,4	0	0,4
Транспортные услуги	0,1	0,2	0,1
Прочее	5,9	4,6	4,3
Итого	100	100	100

В ходе контрольно-надзорных мероприятий управлением Роспотребнадзора по Саратовской области в 2011 г. было установлено 4344 нарушений законодательства о защите прав потребителей, что составляет 1,84 нарушения на 1 проверку (2010 год – 1614 нарушений, что составляет 0,87 нарушений на 1 проверку).

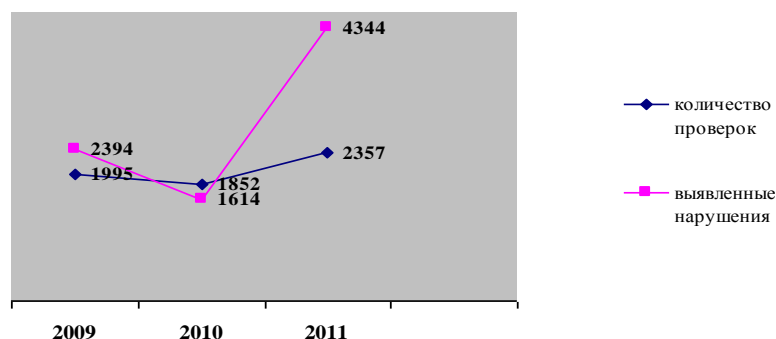


Рис.3. Количество проведенных проверок и выявленных нарушений требований законодательства в сфере защиты прав потребителей в 2011 году.

Наибольшая доля нарушений по видам деятельности хозяйствующих субъектов выявлена в 2011 году в сфере розничной торговли пищевыми продуктами и непродовольственными товарами (соответственно 50,5 % и 22,3 %), что обусловлено наибольшим удельным весом данного сектора экономики на потребительском рынке.

В отчетном периоде увеличилась доля нарушений в сфере услуг общественного питания с 4,9 % в 2010 году до 6,2 % в 2011 году. Увеличилось доля нарушений в сфере медицинских услуг с 0,4 % в 2010 году до 2,5 % в 2011 году, финансовых услуг с 1,4 % в 2010 году до 2,5 % нарушений в 2011 году.

Структура выявленных в 2011 году управлением Роспотребнадзора по Саратовской области нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей по видам деятельности хозяйствующих субъектов представлена в таблице № 3.

**Таблица №3**

Виды деятельности	Выявлено нарушений	Процент к итогу	Изменение структуры выявленных нарушений по сравнению с 2010 годом,



*«Защита прав потребителей в Саратовской области в 2011 году»*

				процентов
1.	Розничная торговля пищевыми продуктами	2194	50,5	+ 0,1
2.	Розничная торговля непродовольственными продуктами	967	22,3	- 7,4
3.	Общественное питание	271	6,2	+ 1,3
4.	Жилищно-коммунальные услуги	348	8,0	+ 0,9
5.	Бытовое обслуживание населения	144	3,3	+ 2,9
6.	Образовательные услуги	50	1,2	+ 0,8
7.	Медицинские услуги	109	2,5	+ 2,1
8.	Туристские услуги	56	1,3	+ 1,0
9.	Деятельность на финансовом рынке	41	2,5	+ 1,1
10.	Долевое строительство	4	0,1	+ 0,04
11.	Услуги связи	4	0,1	- 0,2
12.	Транспортные услуги	1	0,02	+ 0,02
13.	Прочее	155	3,48	- 0,96
	Всего	4344	100	+ 37,2

Структура нарушений по статьям Закона РФ «О защите прав потребителей» и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, выявленных в 2011 году (от общего количества выявленных нарушений в процентах) представлена в таблице № 4.

**Таблица № 4**

Нарушения Закона РФ «О защите прав потребителей» по статьям и иным нормативных правовых актов	%
ст. 4	11,4
ст.5,6	2,1
ст. 7	5,1
ст. 8-10,12	29,6
ст. 11	1,6
ст. 16	1,1
др. статьи Закона	8,2
иные нормативные правовые акты	40,9
законодательства о техническом регулировании	1,3
Итого	100,0

Анализ выявленных нарушений норм Закона РФ «О защите прав потребителей» по видам экономической деятельности показывает, что преобладающая доля нарушений приходится на розничный сектор потребительского рынка. Превалируют нарушения статей 8, 9, 10, 11, 12 Закона, связанные с непредставлением субъектами торговли информации об изготовителях (исполнителях, продавцах) и о товарах (работах, услугах).

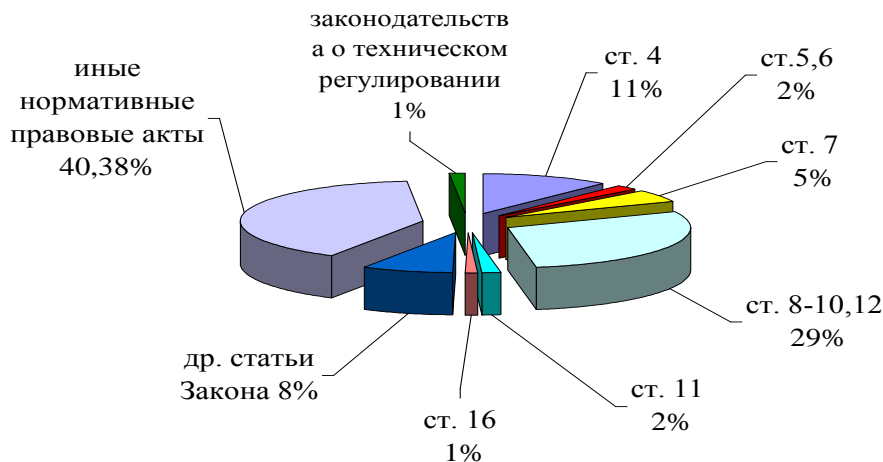


Рис. 4 Структура нарушений по статьям Закона РФ «О защите прав потребителей» и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, выявленных в 2011 году (от общего количества выявленных нарушений в процентах).

Структура нарушений, выявленных специалистами Управления в 2011 году по статьям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и иных законов и нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей по видам деятельности хозяйствующих субъектов, представлена в таблице № 5.

Таблица № 5

		Нарушения международных договоров, законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей								
Наименование видов деятельности	Выявлено нарушений всего, ед	нарушения по статьям Закона "О защите прав потребителей"						другие статьи и Закона	нарушения иных законов и нормативных правовых актов Российской Федерации	их них нарушений требований законодательства о техническом регулировании
		ст. 4	ст. 5, 6	ст. 7	ст. 8-10, 12	ст. 11	ст. 16			

*«Защита прав потребителей в Саратовской области в 2011 году»*

									ции	
Всего	4344	496	90	220	128 7	71	48	356	1776	57
в том числе: Розничная торговля	3161	349	79	182	934	57	24	333	1203	55
из них продовольственны ми товарами	2194	239	35	70	702	16	7	260	865	52
дистанционным способом	10				1				9	
по образцам	18				7	2	2	7		
Общественное питание	271	32	1	12	148	6	1	6	65	
Бытовое обслуживание населения	144	8	1	10	60	2	1	7	55	
Техническое обслуживание и ремонт автомобилей транспортных средств	30	5	4	4	7				10	
Услуги автостоянок										
Гостиничные услуги	12				6				6	
Туристские услуги	56	28			5		1	2	20	
Транспортные услуги	1								1	
Услуги связи	4		1		2				1	
банковская деятельность	37				6	3	11		17	
Деятельность платежных агентов	4				1	1			2	
Долевое строительство жилья	4				2		2			
Жилищно- коммунальные услуги	348	51		1	53		3		240	
Образовательные	50				1				49	

*«Защита прав потребителей в Саратовской области в 2011 году»*

услуги										
Медицинские услуги	109	17	2	2	25	2	2	3	56	
Прочие виды деятельности	113	6	2	9	37		3	5	51	2

Наиболее распространенным нарушением законодательства о защите прав потребителей остается отсутствие полной и достоверной информации для потребителей о товарах (работах, услугах), изготовителях и продавцах, в том числе информации на русском языке на товарах иностранного производства, информации об обязательном подтверждении соответствия установленным требованиям продукции и услуг и составляет 29,62 процента.

Нарушения, связанные с качеством товаров (работ, услуг), составляют 11,4 процента, с безопасностью товаров (работ, услуг) – 5,1 процента, установлением гарантийных сроков, а также сроков службы, годности – 2,1 процента, по факту недействительности условий договора, ущемляющих права потребителей, - 2,9 процента, иные нарушения Закона РФ «О защите прав потребителей» - 1,1 процента, нарушений иных законов и правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей – 40,9 процента.

При постатейном анализе выявленных нарушений в разрезе видов деятельности можно отметить следующее:

В торговле самыми распространенными остаются нарушения ст. ст. 8-10,12 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», связанные с предоставлением ненадлежащей информации об изготовителе (продавце), товарах и составляют 29,5 процента от общего числа нарушений, выявленных в торговле. На нарушения, связанные с качеством товаров, приходится 11,0 процентов, с безопасностью – 5,8 процента от общего числа нарушений, выявленных в торговле.

Аналогичная ситуация сложилась при оказании услуг общественного питания, жилищно-коммунальных, туристско-экскурсионных, медицинских, бытовых услуг. Каждое второе нарушение при оказании данных услуг связано с предоставлением ненадлежащей информации о предоставляемых услугах (ст. 8-10,12 Закона).

Наибольшее количество нарушений по факту недействительности условий договора, ущемляющих права потребителя, отмечается при оказании финансовых услуг – 22,9 процента, медицинских услуг – 4,2 процента, торговли – 50,0 процента, туристских услуг – 2,1 процентов, жилищно-коммунальных услуг – 6,3 процента от общего числа выявленных нарушений ст. 16 Закона.

Наибольшая доля нарушений иных законов и нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, выявлена при оказании услуг торговли - 67,8 процента, жилищно-коммунальных услуг - 13,5 процента, в общественном питании - 3,7 процента.

При оказании медицинских услуг значительное место в структуре нарушений занимают нарушения, связанные с непредставлением информации (ст. ст. 8-10,12 Закона) – 22,9 % от всех выявленных нарушений в данной сфере деятельности, качество предоставляемых услуг (ст.4 Закона) - 15,6 процента.

При оказании коммунальных услуг значительное место в структуре нарушений занимают нарушения, связанные с непредставлением информации (ст. ст. 8-10,12 Закона) – 15,22 % от всех выявленных нарушений в данной сфере деятельности, качество предоставляемых услуг – 14,7 процента (ст.4 Закона), 0,3 процента - нарушения связанные с безопасностью предоставляемых жилищно-коммунальных

услуг (ст.7 Закона), - 0,9 процента – нарушения связанные с включении в договор условий, ущемляющих права потребителей (ст. 16 Закона).

В строительстве 50,0 процентов нарушений связаны с предоставлением ненадлежащей информации, 50,0 процентов нарушений связаны с включением в договор условий, ущемляющих права потребителей.

При оказании финансовых услуг 16,2 процента нарушений в данной сфере деятельности связаны с предоставлением ненадлежащей информации, 29,7 процента - по факту включения в договор условий, ущемляющих права потребителей. Нарушения иных законов – 45,9 процента.

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

Потребительский рынок Российской Федерации, в том числе Саратовской области, динамично развивается и приобретает все более цивилизованный характер.

Расширяется ассортимент потребительских товаров и перечень выполняемых работ, оказываемых услуг. Совершенствуется организация торговых процессов, при этом используются прогрессивные технологии и современные формы продаж.

В тоже время результаты контрольно – надзорных мероприятий на потребительском рынке свидетельствуют о многочисленных фактах нарушений требований законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Приоритетными направлениями в работе управления Роспотребнадзора по Саратовской области по Саратовской области являются профилактика, предупреждение и пресечение нарушений в сфере продажи товаров, выполнения работ, оказания услуг (в том числе анализ типовых форм договоров между продавцами, исполнителями и потребителям), судебная защита прав потребителей, пропаганда законодательства в сфере защиты прав потребителей, потребительское образование, взаимодействие с органами исполнительной власти субъекта, органами местного самоуправления, общественными объединениями. 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 проверок хозяйствующих субъектов, в порядке, установленном Федеральным законом от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», возбуждение дел об административных правонарушениях и проведение административных расследований, выдача предписаний об устранении выявленных правонарушений и др.

Одним из важных ориентиров в определении направлений деятельности по предупреждению нарушений на потребительском рынке является работа с обращениями граждан, которая позволяла выявлять и систематизировать наиболее неблагоприятные сферы деятельности с высоким уровнем нарушений законодательства о защите прав потребителей. Структура обращений граждан со значительной степенью точности отражает состояние потребительского рынка.

Всего в 2011 году в рамках законодательства о защите прав потребителей управлением Роспотребнадзора по Саратовской области зарегистрировано 2711 обращений граждан, что на 16,9 % меньше, чем в 2010 году – 3262 обращения, из них: 410 устных обращений, что на 38,6 % меньше, чем в 2010 году - 668 устных обращений, по которым даны консультации и 2301 письменное обращение, что на 11,3 % меньше, чем в 2010 году - 2594 -обращения.

Между тем, доля обращений по вопросам защиты прав потребителей от общего числа обращений, поступивших в адрес управления Роспотребнадзора по Саратовской области, увеличилась на 3,0 % (2010 г. – 43,9 %, 2011 год – 46,9 %), в том числе доля устных обращений по вопросам защиты прав потребителей увеличилась на 1,3 % (2010 г. – 67,9 %, 2011 г. – 68,6 %), доля письменных обращений увеличилась на 4,1 % (2010 г. – 40,3 %, 2011 г. – 44,4 %). По обращениям потребителей, чьи права были нарушены, проведено 694 внеплановые проверки (ст. 10 ФЗ 294-ФЗ), проведено 264 административных расследования.

Значительное место в деятельности Управления Роспотребнадзора по Саратовской области занимала профилактическая работа, направленная на защиту прав потребителей. В результате деятельности Управления в добровольном порядке удовлетворено 734 обращения потребителей гражданско-правового характера, что составило 94,1 % от общего числа обращений гражданско-правового характера. В результате чего предотвращено ущерба имуществу потребителей при оказании населению услуг, реализации товаров не соответствующих требованиям потребительского законодательства, на сумму 1243,1 тыс. рублей (в 2010 году на сумму 781,9 тыс. рублей).

Распределение обращений граждан по видам деятельности приведено в таблице № 6.

**Таблица № 6**

№ п/п	Вид деятельности	2011 год				
		Количество обращений			Структура обращений	Изменение структуры обращений по сравнению с 2010 годом, процентов
		письменных	устных	всего		
1.	Торговля продовольственными товарами	434	1	435	16,0	- 0,5
2.	Торговля непродовольственными товарами	612	187	799	22,6	+ 9,2
3.	Бытовые услуги	57	6	63	2,3	+ 2,0
4.	Услуги общественного питания	32	3	35	1,3	+ 1,1
5.	Тех. обслуживание и ремонт автотранспортных средств	16	0	16	0,6	+ 0,5
6.	Коммунальные услуги	659	117	776	28,6	- 12,7
7.	Финансовые услуги	47	78	125	4,6	+ 3,6
8.	Услуги связи	69	10	79	2,9	+ 1,2

*«Защита прав потребителей в Саратовской области в 2011 году»*

9.	Туристские услуги	5	0	5	0,2	0
10.	Транспортные услуги	5	0	5	0,2	- 1,0
11.	Медицинские услуги	17	0	17	0,6	+ 0,2
12.	Строительство	9	5	14	0,5	0
13.	Образовательные услуги	2	0	2	0,07	+ 0,04
14.	Прочие	337	3	340	19,53	+ 4,2
	Всего	2301	410	2711	100	

Как видно из таблицы № 6, большинство обращений в 2011 году связаны с нарушенными правами потребителей в сфере коммунальных услуг, торговли, финансовых, услуг связи, бытовых услуг. Значительно изменилась в сравнении с 2010 годом структура обращений по видам деятельности. Динамика обращений граждан по видам деятельности в сравнении с 2010 годом следующая:

- уменьшилось количество обращений на оказание услуг ЖКХ в 3,0 раза (удельный вес в структуре обращений составляет 28,6 процентов, в 2010 году – 41,3 процента), в сфере торговли продовольственными товарами в 1,1 раза (удельный вес в структуре обращений составляет 16,0 процентов, в 2010 году – 16,8 процента), на оказание транспортных в 1,2 раза (удельный вес в структуре обращений составляет 0,2 процента, в 2010 году - 1,2 процента);

- увеличилось количество обращений в сфере торговли непродовольственными товарами в 2,1 раза (удельный вес в структуре обращений составляет 22,6 процента, в 2010 году – 13,4 процента), при оказании бытовых услуг населению в 0,7 раза (удельный вес в структуре обращений составляет 2,3 процента, в 2010 году - 0,3 процента), на оказание услуг связи в 1,2 раза (удельный вес в структуре обращений составляет 2,9 процента, в 2010 году – 1,7 процентов);

В отчетном периоде сложилась следующая структура письменных обращений в секторе продаж непродовольственных товаров (всего обращений 799):

- продажа технически сложных товаров бытового назначения, имеющих гарантийные сроки эксплуатации – 41,1 %, в том числе 17,4 % сотовые телефоны;
- продажа мебели – 29,3 %;
- продажа текстильных, трикотажных, меховых товаров и обуви – 14,7 %;
- продажа изделий медицинского назначения – 8,1 %;
- продажа строительных материалов и изделий – 2,1 %;
- продажа автомобилей – 0,4 %;
- продажа экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм – 0,3 %;
- прочие – 4,0 %.

- стабильно продолжает расти количество обращений в сфере оказания финансовых услуг (удельный вес в структуре обращений 4,6 процента, в 2010 году – 1,6 процент, в 2009 году – 0,87 процента).

В числе основных причин, вызвавших обращения граждан, по-прежнему являются непредставление хозяйствующими субъектами информации о товарах (работах, услугах), их изготовителях (исполнителях, продавцах), нарушения сроков исполнения услуг, а также продажа товаров с недостатками, предоставление услуг ненадлежащего качества, включение в договора с потребителями условий, ущемляющих их права.



### 1.3. Защита прав потребителей на безопасность и качество товаров

Право на безопасность и качество товаров, работ и услуг является одним из основополагающих прав потребителей.

Обеспечение безопасности и качества товаров, отвечающих целям их приобретения и назначения, является важнейшим условием соблюдения прав потребителей. Особую озабоченность на сегодняшний день вызывает реализация на потребительском рынке некачественных товаров, а также товаров, не имеющих необходимой и достоверной информации, обеспечивающей возможность их правильного выбора.

В рамках контрольно-надзорных мероприятий в области защиты прав потребителей специалистами управления Роспотребнадзора по Саратовской области была подвергнута инспектированию пищевая и промышленная продукция 73 товарных группы.

Сведения о качестве потребительских товаров, проинспектированных в 2011 г. и не отвечающих требованиям нормативных документов, представлены в таблице № 7.

Таблица № 7

Наименование товара	Единицы измерения	Доля некачественных товаров (%)	Проверено товаров всего (в натуральном выражении)	из них находится в обороте с нарушением обязательных требований (в натуральном выражении)
Мясо и мясные полуфабрикаты (сырье)	т	6,96	25,415	1,768
Мясные продукты, готовые к употреблению	т	0,67	27,44	0,183
Птица, птицеводческие продукты и полуфабрикаты из птицы (сырье)	т	7,92	23,934	1,896
Продукция из мяса птицы, готовая к употреблению	т	0,05	14,585	0,007
Яйцо	тыс.шт	3,38	69,91	2,36
Молоко сырое	т	0	0,8	0
Молоко и молочные продукты	т	2,83	35,173	0,994
Масложировые продукты	т	0,47	7,723	0,036
Рыба и полуфабрикаты из рыбы и другие гидробионты (сырье)	т	4,24	13,489	0,572
Рыбные продукты и другие гидро- бионты, готовые к употреблению	т	1,69	13,287	0,225
Кулинарные изделия	т	2,96	3,882	0,115
Хлебобулочные изделия	т	0,38	19,267	0,074
Мукомольно-крупяные изделия	т	0,1	20,575	0,021



*«Защита прав потребителей в Саратовской области в 2011 году»*

из них зерно и зернопродукты	т	0	40,5	0
Сахар	т	0,02	18,936	0,01
Кондитерские изделия	т	2,23	17,877	0,398
Флодоовощная продукция - всего	т	7,32	51,455	3,767
из них (из строки 17): корнеплоды	т	19,06	14,159	2,699
зелень	т	1,46	0,89	0,013
фрукты	т	4,0	11,553	0,462
бахчевые культуры	т	1,12	21,05	0,235
плоды и ягоды	т	3,36	2,853	0,096
Чай, кофе	т	0,48	2,513	0,012
Грибы	т	0,4	1,009	0,004
Дикорастущие пищевые продукты	т	0	0,12	0
Масленичное сырье	т	0	5,5	0
Жировые продукты	т	0,02	9,27	0,002
из них спреды	т	0,05	4,13	0,002
Соки, морсы, нектары и прочая соко-содержащая продукция	дкл	0,05	1738,2	0,9
Минеральные воды	дкл	0	464,35	0
Бутилированная питьевая вода	дкл	0	1036,4	0
Безалкогольные напитки	дкл	0,84	678,1	5,7
Пиво	дкл	0,49	2782,9	13,5
Алкогольные напитки	дкл	1,51	836,74	12,6
Мед и продукты пчеловодства	т	0	1,028	0
Продукты детского питания	т	0	2,506	0
из них (из строки 36): молочные смеси	т	0	1,107	0
консервы	тыс. усл. ба нок	80	4,429	0
Консервы	тыс. усл. ба нок	0,81	27,489	0,222
из них (из строки 39): молочные	тыс. усл. ба нок	0,52	5,752	0,03
мясные	тыс. усл. ба нок	0,32	9,647	0,031
рыбные	тыс. усл. ба нок	1,6	6,125	0,098
плодоовощные	тыс. усл. ба нок	1,06	5,965	0,063
Пищеконцентратная продукция	т	0	0,91	0

*«Защита прав потребителей в Саратовской области в 2011 году»*

Специи	т	2,88	0,763	0,022
Табак, табачные изделия	тыс.пачек	0,07	77,885	0,056
Биологически активные добавки к пище	тыс. упаковок	0	0,612	0
Прочая пищевая продукция	т	17,09	1,311	0,224
Велосипеды, мопеды, мотоциклы	шт.	0	30	0
Автотранспортные средства	шт.	0	0	0
Технически сложные товары бытового назначения - всего	шт.	0,09	1115	1
из них (из строки 51): холодильники бытовые компрессионные, абсорбционно-диффузионные	шт.	0	225	0
морозильники бытовые	шт.	0	152	0
машины стиральные с ручным отжимным устройством; полуавтоматические; автоматические; без отжимного устройства	шт.	0	285	0
кондиционеры бытовые, электровоздухоохладители	шт.	0	50	0
машины посудомоечные бытовые	шт.	0	100	0
жарочные электрошкафы (электро-духовки бытовые)	шт.	0	250	0
Лампы электрические бытовые - всего	тыс.шт.	56,79	2,134	1,212
из них (из строки 58): лампы накаливания до 100 Вт	тыс.шт.	46,83	1,138	0,533
лампы накаливания свыше 100 Вт	тыс.шт.	56,7	0,492	0,279
лампы люминесцентные низкого давления	тыс.шт.	65,15	0,617	0,402
Обувь	тыс.пар	20,72	4,88	1,011
Парфюмерно-косметические товары	тыс.шт.	55,13	8,99	4,956
Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней	тыс.шт.	0,98	10,2	0,1
Лекарственные препараты и изделия медицинского назначения	тыс.шт.	2,0	5	0,1
Продажа животных и растений	тыс.шт.	0	0	0
Товары бытовой химии	тыс.шт.	0	8,08	0
Пестициды и агрохимикаты	тыс.шт.	0	0,05	0
Аудиовизуальные произведения и фонограммы, программы для	тыс.шт.	11,28	1,33	0,15

*«Защита прав потребителей в Саратовской области в 2011 году»*

электронных вычислительных машин и баз данных				
Строительные материалы и изделия	тыс.шт.	0,63	0,16	0,001
Мебель	шт.	3,64	247	9
Непериодические издания	тыс.шт.	0	0	0
Детские игрушки	тыс.шт.	20,11	3,481	0,7

В 2011 г. возросла доля забракованных продуктов питания по отдельным группам товаров в сравнении с 2010 г., в том числе, молочная продукция на 0,06 %, мясо птицы – на 1,87 %, кофе и чай на 0,48 %.

По отдельным группам сократилась доля забракованной пищевой продукции, в том числе: хлеб и хлебобулочным изделиям на 3,22 %, яйцо птицы на 1,75 %, кондитерские изделия на 2,17 %.

В 2011 году увеличение доли изъятой из оборота непродовольственных товаров в сравнении с 2010 годом отмечается по лампам электрическим бытовым на 54,29 %, парфюмерно-косметическим товарам на 48,03 %.

Снижение доли забракованной продукции по отдельным группам товаров в сравнении с 2010 г. отмечается по: мебели на 2,16 %, обуви на 59,28 %, аудиовизуальным произведениям и фонограммам на 5,72 %.

По всем фактам правонарушений, связанным с реализацией некачественной продукции к хозяйствующим субъектам, применялись меры административной ответственности.

Однако, в тех случаях, когда нарушения носили системный характер или угрожали здоровью или жизни потребителей применялась судебная защита потребителей, в том числе защита неопределенного круга потребителей.

Такая мера защиты потребителей применялась по отношению к предприятиям, реализующим пищевые продукты: ООО «Центр реструктуризации» (сеть магазинов «Гроздь»), к ООО «Аргус», к индивидуальному предпринимателю Афанасьевой Н.А., Аткарскому районному потребительскому обществу, ООО «Волгаторг», ООО «Квин» о признании противоправными в отношении неопределенного круга потребителей действий, связанных с нарушением прав потребителей на приобретение товаров надлежащего качества, небезопасных для жизни и здоровья населения, и прекращении этих действий. По 5 исковым заявлениям суд принял решение в пользу потребителей, 1 исковое – заявление находится на рассмотрении в суде.

Кроме того, Управлением систематически проводится разъяснительная работа среди населения области в части вопросов защиты нарушенных потребительских прав на качество и безопасность для жизни и здоровья реализуемых товаров (работ, услуг).

#### Справка

В 2011 году зарегистрировано 35 случаев заболеваний кишечной инфекцией среди населения г. Саратова, связанных с употреблением продукции гипермаркета «Магнит». Из 7 проб салатов, отобранных в гипермаркете «Магнит», в 5 выделена сальмонелла. Снято с реализации и утилизировано 298 кг готовых кулинарных изделий, подготовленных салатных компонентов.

Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области по фактам кишечной инфекции среди населения были предприняты инициативные действия, направленные на защиту прав потребителей. По обращениям потребителей – пострадавших были подготовлены иски к ЗАО «Тандер» в защиту нарушенных прав круга потребителей по возмещению убытков и компенсации морального вреда. Однако, ЗАО

«Тандер» в ходе проведенных рабочих встреч проинформировало Управление Роспотребнадзора по Саратовской области о готовности досудебного возмещения материального и морального вреда потребителям, пострадавшим в результате приобретения в гипермаркете «Магнит» (ЗАО «Тандер») салатов ненадлежащего качества.

Вследствие чего, всем пострадавшим гражданам в досудебном порядке возмещен имущественный вред в полном объеме, компенсирован моральный вред. Общая сумма возмещенного имущественного и морального вреда составила 656, 53 тысяч рублей.

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

В обеспечении правопорядка значительна роль административно-правовых запретов. Для защиты законных интересов потребителей должностными лицами управления Роспотребнадзора по Саратовской области широко применялись меры административного воздействия.

В 2011 г. на потребительском рынке области в сфере защиты прав потребителей всего было возбуждено 1997 дел об административных правонарушениях, в том числе:

- должностными лицами управления Роспотребнадзора по Саратовской области 1757 дел, из них 205 дел по результатам административных расследований, что составляет 91,6 % от общего количества возбужденных дел (в 2010 году – 1235 дел , (64.2 %), в 2009 году 1390 дел, 45,2%);

- иными уполномоченными должностными лицами 240 дел, что составляет 8,4 % от общего количества возбужденных дел (в 2010 году – 689 дел, 35,8 %, в 2009 г. - 1687 дел, 54,8%). Значительное снижение количества дел об административных правонарушениях, поступивших от иных уполномоченных органов, объясняется резким сокращением функций правоохранительных органов на потребительском рынке товаров и услуг.

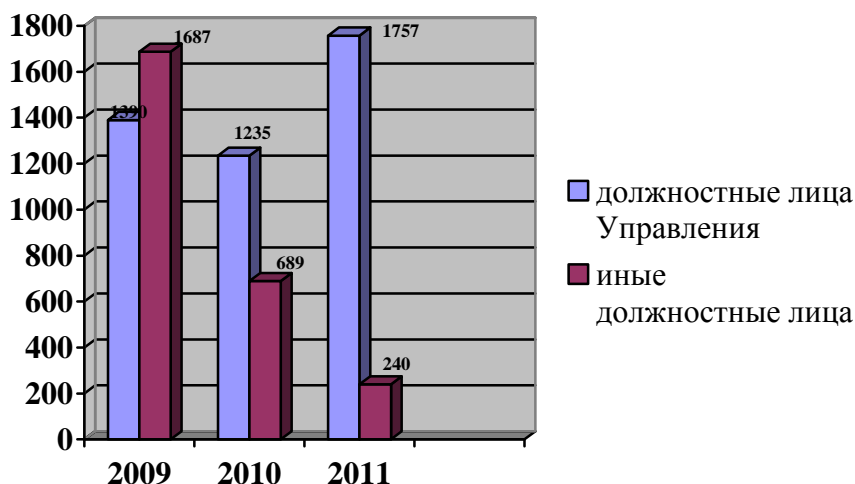


Рис. 5 Структура участия уполномоченных органов в выявлении административных правонарушений в сфере защиты прав потребителей за период 2009 – 2011 г.

Структура применения КоАП РФ в рамках законодательства о защите прав потребителей управлением Роспотребнадзора по Саратовской области в 2010 - 2011 годах представлена в таблице № 8 (в процентах к итоговой строке).

Таблица № 8

Статьи КоАП РФ	Доля правонарушений, выявленных в 2011 году (%)	Доля правонарушений, выявленных в 2010 году (%)	Изменение структуры выявленных нарушений по сравнению с 2010 годом, процентов
ч.1 ст.14.1	0,2	0,16	+ 0,04
ч.2 ст.14.1	0,1	0,65	- 0,55
ч.3 ст. 14.1	0,1	0,16	- 0,06
ст.14.2	5,93	1,14	+ 4,79
ч.1 ст. 14.4	4,34	4,13	+ 0,21
ч.2 ст. 14.4	0,61	0,8	- 0,19
ч.1 ст. 14.5	3,17	3,98	- 0,81
ч.1 ст.14.6	0,66	0,4	+ 0,26
ч.2.ст.14.6	0,15	0,08	+ 0,07
ст. 14.7	4,70	4,55	+ 0,15
ч.1 ст. 14.8	18,32	21,8	- 4,36
ч.2 ст. 14.8	1,38	0,8	+ 0,58
ч.3 ст. 14.8	0,25	0,16	+ 0,09
ст. 14.10	0,05	0	+ 0,05
ст. 14.15	50,28	53,1	- 2,82
ч.2 ст. 14.16	0	0,16	- 0,16
ч.3 ст. 14.16	3,88	2,51	+ 1,37
ч.4 ст.14.16	0,10	0,16	- 0,06
ч.2 ст.14.34	1,32	1,0	+ 0,32
ч.6 ст.14.34	0,40	0,10	+ 0,30
ч.7 ст.14.34	1,48	0,08	+ 1,40
ч.8 ст.14.34	1,02	0,08	+ 0,94
ч.1 ст. 19.5	16,29	1,62	+ 14,67
ст. 19.6	0,8	0,40	+ 0,4
ст. 19.7	1,55	0,40	+ 1,15
ч.1 ст. 19.19	0,1	0,08	+ 0,02
ч.1 ст. 20.25	2,95	0,08	+ 2,87
Итого:		100	

В отчетном периоде диапазон применяемых составов Кодекса РФ об административных правонарушениях в сфере защиты прав потребителей в сравнении с 2010 годом расширился на 3,6 %.

По результатам рассмотрения дел об административных правонарушениях

вынесено 1853 постановлений о назначении административного наказания. Сумма штрафных санкций составила 4118,6 тыс. руб., сумма взысканных штрафов составила 3820,7 тыс. руб. (92,8 %).

В 2011 году превалирует доля административных дел, возбужденных по ст.14.15 КоАП РФ и составляет 50,28 % от общего количества возбужденных дел (2010 год – 53,1 %), доля административных дел, возбужденных по ч.1 ст. 14.8 КоАП РФ – 18,3 % (2010 г. – 21,8 %), по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ – 1,4 % (2010 г. – 0,8 %).

По материалам проверок выдано 258 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения (в 2010 году – 136 представлений), 819 предписаний по устранению нарушений прав потребителей (в 2010 году – 801 предписание).

Выявлено 18 случаев неисполнения представлений. Должностными лицами были составлены протоколы об административных правонарушениях по ст.19.6 КоАП РФ и направлены по подведомственности в суды. По 16 материалам дел судами приняты решения в пользу управления Роспотребнадзора, по Саратовской области, остальные материалы дел находятся на рассмотрении.

Повторными проверками выявлен 61 случай неисполнения предписаний. Должностными лицами были составлены протоколы об административных правонарушениях по ч.1 ст.19.5 КоАП РФ и направлены по подведомственности в суды. По 61 материалам дел судами приняты решения в пользу управления Роспотребнадзора, по Саратовской области, остальные материалы дел находятся на рассмотрении.

В 2011 году управлением Роспотребнадзора по Саратовской области на рассмотрение в суды по фактам административных правонарушений, предусмотренных различными статьями КоАП РФ (ч.ч. 1, 2, 3 ст. 14.1, ст. 14.10, ч. 1 ст. 19,5, ст. 19,6, ст. 19,7, ч. 1 ст. 19.19, ч. 1 ст. 20.25), направлено 150 материалов дел о привлечении к административной ответственности. Судами принято решение о назначении административного наказания в виде административного штрафа по 107 делам об административном правонарушении, в виде административного штрафа и конфискации по 3 делам об административном правонарушении, остальные материалы дел находятся на рассмотрении.

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

В 2011 году деятельность Управления Роспотребнадзора по Саратовской области на досудебном этапе защиты прав потребителей проходила по следующим основным направлениям: помощь потребителям в подготовке и оформлении их законных требований по отношению к продавцам, изготовителям, исполнителям, обучение предпринимателей основам законодательства о защите прав потребителей. Потребители обращались в управление Роспотребнадзора по Саратовской области для оказания им содействия в составлении претензии в адрес продавцов (изготовителей, исполнителей). 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 2011 году специалистами управления Роспотребнадзора было дано 410 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 2011 года разрешить конфликтные ситуации в пользу потребителей в 94,1 % от общего количества обращений, что на 0,6 % больше, чем в 2010 году.

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, но и гражданско-правовыми методами, имеющими высокую эффективность. Специалисты Управления, оказывая правовую помощь потребителям по защите их нарушенных прав и интересов в судебном порядке, использовали различные формы и методы, к которым относятся: участие в судебном процессе для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителя, подача исковых заявлений в судебные органы в защиту конкретных потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей.

Судебная форма защиты потребителей используется управлением Роспотребнадзора по Саратовской области достаточно эффективно.

В 2011 году управлением Роспотребнадзора по Саратовской области в соответствии со ст. 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» было подано 35 исковых заявлений в защиту потребителей (в 2010 году - 20 исковых заявлений), в том числе: 18 исков в защиту неопределенного круга потребителей (в 2010 году - 12 исковых заявлений) и 17 исков в защиту конкретных потребителей (в 2010 году – 8 исковых заявлений).

Управление Роспотребнадзора по Саратовской области 186 раз вступало в судебные процессы путем дачи заключений по гражданским делам по искам заемщиков – потребителей, в 174 случаях требования потребителей удовлетворены. В пользу потребителей присуждено 1556,4 тыс. руб., в том числе 115,5 тыс. руб. составляет компенсация морального вреда. 12 дел находится в стадии рассмотрения (управление Роспотребнадзора по Саратовской области 71 раз вступало в судебные процессы путем дачи заключений по гражданским делам по искам заемщиков – потребителей в отношении коммерческих организаций. Требования потребителей удовлетворены по 63 искам. В пользу потребителей присуждено 1087,9 тыс. руб., в том числе 84,0 тыс. руб. составляет компенсация морального вреда).

Защита неограниченного круга потребителей осуществлялась управлением Роспотребнадзора по Саратовской области путем предъявления исков в суды о признании действий хозяйствующих субъектов противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий. Таким образом, целью обращения в суд являлось не удовлетворение каких-либо конкретных материальных требований, а признание незаконными действий, нарушающих права и законные интересы потребителей, и их пресечение. Процедура защиты неопределенного круга потребителей направлена на профилактику нарушений хозяйствующими субъектами законодательства в сфере защиты прав потребителей и позволяет пресечь неправомерные действия недобросовестных хозяйствующих субъектов на уровне угрозы нарушения прав потребителей, не доводя до необходимости восстановления нарушенных прав.



Динамика количества подготовленных исков в защиту потребителей по годам, количества удовлетворенных исковых заявлений, из числа рассмотренных, представлена на рисунке 6.

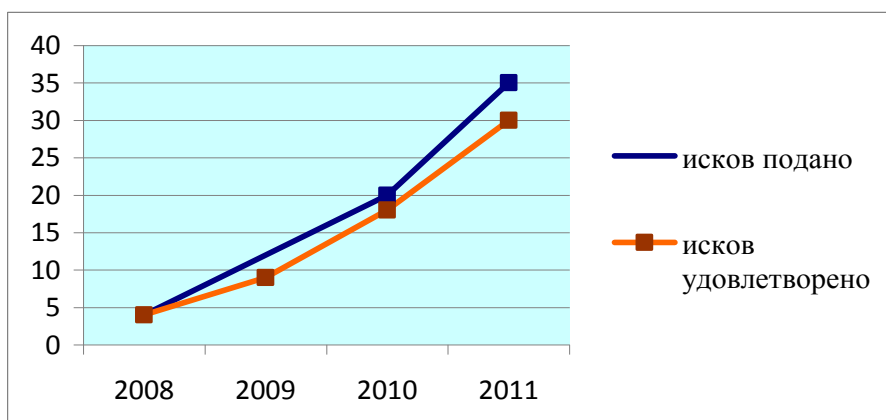


Рис. 6 Динамика количества подготовленных и удовлетворенных из числа рассмотренных исковых заявлений в защиту потребителей.

В отчетном году сложилась следующая тематика судебных споров с хозяйствующими субъектами в защиту прав потребителей.

Иски в защиту неопределенного круга потребителей:

- к ЗАО «КРЕДИТ ЕВРОПА БАНК» о признании действий противоправными, связанными с включением в заключаемые с потребителями кредитные договора, условий, ущемляющих права потребителей, по сравнению с правилами, установленными законами и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей.

Иск находится на рассмотрении.

- к КБ «ЮНИАСТРУМ БАНК» (ООО) о признании действий противоправными, связанными с непредставлением потребителям полной и достоверной информации об оказываемой услуге, а именно непредставление потребителям информации при заключении договора срочного вклада «ЮНИ-ОР» в части взимания банком комиссии в размере 7 % за перевод денежных средств со счета по учету вклада «До востребования», поступивших на них безналичным путем со счетов по учету срочных вкладов, за выдачу наличных денежных средств со счета по учету вклада «До востребования», поступивших безналичным путем в результате выплаты банком денежных средств со счета по учету срочного вклада.

Иск находится на рассмотрении.

- к ЗАО Небанковская кредитная организация «Расчетная палата Самарской валютной межбанковской биржи» о признании действий противоправными, связанными с предоставления не полной, не достоверной, носящей противоречивый, неоднозначно понимаемый характер информации для потребителя о предоставляемой ЗАО РП СВМБ услуге по приёму денежных средств от физических лиц, направленных на исполнение денежных обязательств физического лица перед поставщиком по оплате товаров (работ, услуг), а также об исполнителе данной услуги противоправными, а именно:

- предоставление недостоверной информации о месте нахождения платежей: указан дом 27, вместо д.27 «А» по ул. Перспективной г. Саратова;

- отсутствие информации об исполнителе в части указания в юридическом



адресе наименование улицы, номера дома организации, а также отсутствие наименования и адреса уполномоченной организации, обслуживающей платёжный терминал (кредитно-кассовый офис ЗАО РП СВМБ в г. Саратове, ул. Вольская, д.8 А);

- реквизиты договора об осуществлении деятельности по приему платежей физических лиц содержат недостоверную информацию о дате заключения договора 24.11.2009г., вместо 23.11.2009г; - отсутствуют номера контактных телефонов кредитной организации ЗАО РП СВМБ, а также информации о способах направления претензий в указанную организацию, указан телефон единой справочной платёжного сервиса QIWI;

- для кредитной организации, осуществляющей деятельность по приёму платежей от физических лиц в рамках законодательства о банках и банковской деятельности, отсутствуют номера контактных телефонов Банка России;

- в чеке, выдаваемом физическому лицу и подтверждающем прием и осуществление соответствующего платежа адрес места приема денежных средств указан недостоверный адрес места приёма платежей: г. Саратов, ул. Перспективная, д.27, а также указаны только контактные телефоны оператора 8(800)333-00-59, отсутствуют номера контактных телефонов кредитной организации, которая осуществляет деятельность по приему платежей физических лиц;

- информация об отказе принятия претензии по зачислению платежа без чека не соответствует статье 493 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Иск находится на рассмотрении.

- к ООО «Центр реструктуризации» (сеть магазинов «Гроздь») о признании действий противоправными, выразившихся в нарушении прав потребителей на безопасность и доступность услуги по продаже товаров (применение подъемов (ступеней) с различными параметрами высоты и глубины в пределах марша, несоответствие количества подъемов требованиям санитарных норм и правил, несоответствие входной двери требованиям санитарных норм и правил).

Судом вынесено решение в пользу потребителей.

- к ООО «Аргус» о признании действий противоправными, выразившихся в нарушении прав потребителей на приобретение безопасных для жизни, здоровья, продуктов питания, а именно: хранения и реализации продовольственного сырья и пищевых продуктов с нарушением требований санитарных правил (реализации сырой и готовой продукции с одних весов, прекращения реализации молочной продукции вместе с продуктами, имеющими специфический запах (рыбой); прекращения реализации пищевых продуктов без соответствующей информации о наименовании продукта, изготовителе, продавце; прекращения торговли продуктами с истекшим сроком годности; установления во всех холодильниках термометров для контроля температурного режима; прекращения хранения пищевых продуктов на подтоварниках не в соответствии с санитарными правилами); оформлении единообразных и чётко оформленных ценников на реализуемые товары.

Судом вынесено решение в пользу потребителей.

- к индивидуальному предпринимателю Афанасьевой Н.А. о признании действий противоправными, выразившихся в нарушении прав потребителей на приобретение безопасных для жизни, здоровья, продуктов питания, а именно: нарушение правила товарного соседства при хранении продукции в холодильнике (рыбная продукция вместе с молочной продукцией); взвешивание сырой и готовой продукции, производится на одних веса, в нарушении прав потребителей на получение полной и необходимой информации о продавце, реализуемых им товарах, а именно: непредставление информации для потребителей о наименовании, весе, цене за

килограмм, стоимости отвеса, даты фасования, срока годности, фамилии фасовщика на крупах, кондитерских изделиях, расфасованных в предприятии.

Судом вынесено решение в пользу потребителей.

- Аткарскому районному потребительскому обществу о признании действий противоправными, выразившихся в нарушении прав потребителей на приобретение безопасных для жизни, здоровья, продуктов питания, а именно: реализации сырой и готовой продукции с одних весов, реализации продукции в помещении с люминесцентными лампами без защитной арматуры, реализации мяса и молочной продукции в холодильных камерах без защитной арматуры на осветительных приборах; хранения пищевых продуктов на подтоварниках в не соответствии с санитарными правилами; отсутствие термометров для контроля температурного режима; реализации сырой и готовой продукции в одной морозильной камере; в нарушении прав потребителей на получение полной и необходимой информации о продавце, реализуемых им товарах (наименовании продукта, изготовителе).

Судом вынесено решение в пользу потребителей.

- к ООО «Волгаторг» о признании действий противоправными, выразившихся в нарушении права потребителей на приобретение товара надлежащего качества, безопасного для жизни и здоровья потребителей. В нарушение прав потребителей предприятием реализовался товар с истекшим сроком годности.

Судом вынесено решение в пользу потребителей.

- к ООО «Квин» о признании действий противоправными, выразившихся в нарушении права потребителей на представление необходимой и достоверной информации о товаре, а именно: реализация продуктов питания в предприятии торговли осуществлялась без наличия этикеток производителя с информацией, предусмотренной законодательством (отсутствие маркировочных ярлыков от единицы упаковки, в результате чего утрачены сведения о дате изготовления и сроках годности продукции); приобретение товара надлежащего качества, безопасного для жизни и здоровья потребителей. В нарушение прав потребителей предприятием реализовался товар с истекшим сроком годности на развесных продовольственных товарах

Иск находится на рассмотрении.

- к ООО «Виталити» о признании действий противоправными, выразившихся во включении в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителей, а именно: положений об удержании с потребителя в пользу туроператора при расторжении договора со стороны потребителей, части денежной суммы, внесённой в счёт договора, в виде фиксированных сумм, в том числе в процентном отношении к цене услуги (в случае неисполнения заказчиком взятых на себя обязательств по договору, а именно: отказа от поездки, последним уплачивается неустойка в форме штрафа в размере 10, 50, 70, 95 и 100% от стоимости путевки в случае отказа от поездки. В случае отказа от тура, забронированных услуг в сезон Нового года, Рождества, весенние, осенние каникулы, майские праздники, месяцы июль, август, сентябрь, а также аннуляцию туров на спортивно-зрелищные мероприятия, туров с посещением парков аттракционов Диснейленд, а также туров на горнолыжные курорты, при бронировании коттеджей и апартаментов, а также на групповые туры по любой причине в срок не менее 45 суток составляет 100% от стоимости тура)

Судом вынесено решение в пользу потребителей.

- к (ООО) «Магазин путешествий» о признании действий противоправными на момент проверки, проводимой управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области, выразившихся в непредставлении потребителям необходимой и достоверной

информации об услуге: о порядке предъявления туристом требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии.

Судом вынесено решение в пользу потребителей.

- к ООО Туристическая компания «Фортуна» о признании действий противоправными, выразившихся в непредставлении потребителям необходимой и достоверной информации об услуге, а именно: адрес и реестровый номер туроператора; сведения о порядке и сроках предъявления туристом требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии; информация о возможности туриста в случае возникновения обстоятельств, обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение.

Судом вынесено решение в пользу потребителей.

- 1 иск представление услуг ЖКХ о признании действий противоправными, выразившихся во включении в договор управления условия, ущемляющего права потребителей, а именно условия, ограничивающего ответственность исполнителя (управляющее компании) в случае предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества. Судом не признан неопределенным круг потребителей – жителей многоквартирных домов, находящихся в управлении данной управляющей компании.

- 1 исковое заявление к индивидуальному предпринимателю Дюдяевой Т.В. о признании действий противоправными, выразившихся в непредставлении потребителям полной и достоверной информации о продавце и реализуемых им товарах (наименовании, адресе изготовителя).

Суд принял решение в пользу потребителей.

- 1 исковое заявление к индивидуальному предпринимателю Пономаренко С.В. о признании действий противоправными, выразившихся в непредставлении потребителям полной и достоверной информации о продавце и реализуемых им товарах (наименовании, адресе изготовителя).

Суд принял решение в пользу потребителей.

- 1 исковое заявление к ООО «Компьютер центр ДНС – Саратов» о признании действий противоправными, выразившихся в непредставлении потребителям полной и достоверной информации о продавце и реализуемых им товарах (наименовании, адресе изготовителя, об основных потребительских свойствах товара, сведений о правилах безопасного использования товара).

Судом вынесено решение в пользу потребителей.

- 1 исковое заявление к ООО «ДНС – Саратов» о признании действий противоправными, связанными с непредставлением потребителям полной и достоверной информации о продавце и реализуемых им товаров (наименовании, адресе изготовителя, об основных потребительских свойствах товара, сведений о правилах безопасного использования товара).

Судом вынесено решение в пользу потребителей.

- 1 исковое заявление к индивидуальному предпринимателю Пудовкиной Л.Н. о признании действий противоправными, связанными с непредставлением необходимой и достоверной информации о продавце и реализуемых им товаров (адресе, наименовании изготовителя).

Судом вынесено решение в пользу потребителей.

- 1 исковое заявление к индивидуальному предпринимателю Адлееву А.В. о признании действий противоправными, выразившихся во включении в заключаемые с потребителями договора купли – продажи изделий из ПВХ профиля, условия. ущемляющего установленные ст. 23.1 Закона РФ ОТ 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» права потребителей на получение неустойки в размере 0,5 % предварительно оплаченного товара в случае нарушения со стороны продавца установленного договора срока передачи предварительно оплаченного товара, в части ограничения ответственности продавца в случае неисполнения обязательств по договору в сторону уменьшения.

Судом вынесено решение в пользу потребителей.

- 1 исковое заявление к ООО «Покровск – кино» о признании действий противоправными, выразившихся во включении в договор условия, ущемляющего права потребителей, а именно: ограничение права потребителей на расторжение договора (невозможность обмена и возврата, приобретенных потребителями билетов).

Суд принял решение в пользу потребителей.

Иски в защиту определенного круга потребителей:

Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области подготовлено и направлено в суд 17 исковых заявлений в защиту конкретных потребителей, по всем искам судом вынесены решения в пользу потребителей. Потребителям присуждено 670,9 тыс. руб., в том числе 3,0 тыс. руб. – компенсация морального вреда, из них:

- 1 исковое заявление к ООО «Почта Сервис» в интересах конкретного потребителя о расторжении договора купли – продажи товаров посредством дистанционной торговли, возмещения понесенных убытков и компенсации морального вреда.

В целях прекращения спора, возникшего в связи с требованием потребителя о расторжении договора купли – продажи вследствие непредставления последнему необходимой и достоверной информации о товаре, между истцом и ответчиком заключено мировое соглашение, по условиям которого ООО «Почта Сервис» обязуется возместить потребителю понесенные убытки в размере 18,0 тыс. руб. и компенсировать моральный вред в размере 1,0 тыс. руб.

- 1 исковое заявление к ООО «Веолан Тур» в интересах конкретного потребителя, связанных с нарушением прав потребителей при реализации туристских услуг, а именно отказ в расторжении договора на оказание туристских услуг и возврата уплаченных денежных средств, в связи с обострением внутривосточной обстановки в Арабской Республике Египет. Судом вынесено определение, согласно которому исполнитель (ООО «Веолан Тур») обязуется сформировать тур до конца 2011 г. по желанию потребителя в любую страну за пределы Российской Федерации на общую сумму не менее 39 500 руб.

- 1 исковое заявление к ООО «ТеплоЭлектроГенерирующей Компании», ТСЖ «Пчела» о признании действий противоправными по предоставлению услуги горячего водоснабжения ненадлежащего качества, а именно низких температурных параметров.

Суд принял решение в пользу потребителя.

- 1 исковое заявление к СТЖ «Волга» о признании действий противоправными по непредставлению полной и достоверной информации о производимых дополнительных начислениях, выставленных в платежных документах за 2009-2010 годы в графе «перерасчет».

Суд принял решение в пользу потребителя.

- 12 исковых заявлений в защиту конкретных потребителей – заемщиков с требованием признания недействительными условий кредитных договоров,

ущемляющих права потребителей и возмещении убытков потребителей, возникших в результате исполнения условий договоров, ущемляющих их права.

- 1 исковое заявление к Муниципальному унитарному специализированному похоронному предприятию «Ритуал» о расторжении договора на изготовление, доставку и установку надгробного памятника, в виду оказания услуги ненадлежащего качества, взыскании оплаты выполненных работ (оказанных услуг), взыскании неустойки, процентов за пользование чужими денежными средствами, компенсации морального вреда. В целях прекращения спора, возникшего в связи с требованием потребителя о расторжении договора, МУСПП «Ритуал» обязуется безвозмездно оказать услугу по изготовлению, доставке, установке нового надгробного памятника, возместить понесенные убытки в полном объеме, компенсировать моральный вред.

Одним из важных направлений по реализации судебной защиты потребителей – судебное сопровождение, выражающееся в подготовке исковых заявлений от имени конкретных потребителей, отзывов на исковые заявления, подготовка встречных исковых заявлений. В 2011 году было подготовлено 19 исковых заявлений, 5 отзывов, 9 встречных исковых заявлений.

Вопросы судебной защиты потребителей обсуждались на заседаниях Консультативного совета по защите прав потребителей при управлении Роспотребнадзора по Саратовской области. Совместно с общественными организациями были приняты консолидированные решения о необходимости активизации судебной защиты населения области. В 2011 г. общественные организации подготовили 263 исковых заявления в защиту конкретных потребителей (реализация продуктов питания с истекшим сроком годности, услуги ЖКХ). Во всех случаях суды приняли решения в пользу потребителей.

Изучение судебной практики на территории Саратовской области по вопросам защиты прав потребителей в 2011 году показало, что суды уделяют большое внимание разрешению дел данной категории и в основном обеспечивают защиту имущественных прав, охраняемых законом интересов потребителей.

Вместе с тем, существует ряд проблем, возникающих при судебном рассмотрении дел о защите прав потребителей: большие сроки рассмотрения дел, неоднократные переносы заседаний, вызванные недостаточной подготовкой дел, отказ в признании круга потребителей услуг жилищно-коммунального хозяйства, неопределенным (в рамках одной управляющей компании).

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

Сфера услуг в социально-экономической системе общества создает благоприятные условия для жизни людей. Качество, ассортимент и доступность предоставляемых услуг является важнейшей составляющей формирования высокого качества жизни. Однако, анализ потребительского рынка услуг показывает, что ситуация по соблюдению прав потребителей в некоторых сферах остается неблагоприятной.

### **2.1. Финансовые услуги**

Результаты деятельности Управления Роспотребнадзора по Саратовской области по надзору за хозяйствующими субъектами, оказывающими населению финансовые услуги, показывают следующее.

Объем обращений граждан на действия кредитных организаций увеличивается с каждым годом.

В 2011 году по различным аспектам защиты прав граждан в сфере оказания



финансовых услуг поступило 125 обращений граждан (в 2010 году – 34 обращения), из них 47 письменных обращений граждан (в 2010 году – 24 обращения).

Динамика обращений граждан представлена на рис. 7.

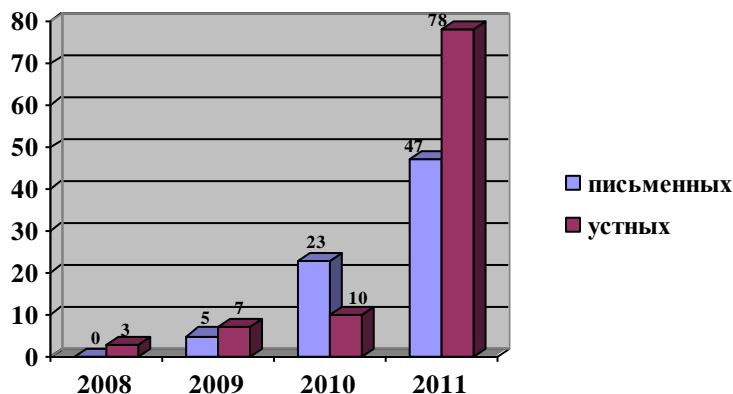


Рис. 7 Динамика обращений (письменных, устных) в адрес управления Роспотребнадзора по Саратовской области за период 2008 – 2011 годы.

Жалобы поступали в отношении следующих кредитных организаций: ОАО «Сбербанк России», ЗАО «Кредит Европа Банк», Закрытого акционерного общества «Акционерно – коммерческий банк реконструкции и развития «Экономбанк», ЗАО «Райффазенбанк», ЗАО Небанковская кредитная организация «Расчетная палата Самарской валютной межбанковской биржи», ОАО «Нордеа Банк», КБ «ЮНИАСТРУМ БАНК» (ООО), закрытого акционерного общества «КБ ОТКРЫТИЕ», ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк», ЗАО «Банк Русский Стандарт», ООО «Русфинанс Банк», ОАО «Альфа-Банк», ООО КБ «Ренессанс Капитал», Банка ВТБ 24 (ЗАО), Закрытого акционерного общества коммерческий межотраслевой банк стабилизации и развития «ЭКСПРЕСС-ВОЛГА», ОАО АКБ «Росбанк», ЗАО «ЭКОНОМБАНК».

Наибольшее количество обращений поступает в отношении следующих банков: ООО КБ «Ренессанс Капитал», ОАО «Сбербанк России», закрытого акционерного общества «КБ ОТКРЫТИЕ», Закрытого акционерного общества коммерческий межотраслевой банк стабилизации и развития «ЭКСПРЕСС-ВОЛГА», ОАО АКБ «Росбанк».

В жалобах граждане сообщают о фактах:

- скрывают информацию, необходимой для взвешенного принятия решения о заключении договора;
- взимания платы при пополнении вклада;
- удержания дополнительных комиссий при кредитовании;
- обуславливании приобретения одной услуги обязательным приобретением другой услуги (открытие счета при заключении договора кредитования, заключение договора личного страхования при заключении договора страхования);
- несогласия с начисленной суммой задолженности по кредитному договору с использованием карты;
- злоупотребления правом при взыскании долга и др.

Управлением проведен анализ деятельности кредитных организаций в ходе 15 документальных проверок, 11 административных расследований. Результаты

показывают, что банки вносят изменения в деятельность, но данный процесс происходит медленно. Это видно из существа выявляемых нарушений:

**1.** включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителей, а именно:

- условия, ущемляющего установленные законом права потребителей в связи с взиманием единовременной комиссии (ТАРИФА) за обслуживание ссудного счета;

- условие, устанавливающее обязанность заемщика по оплате комиссии за досрочное погашение кредита;

- условия, ограничивающего законное право потребителей на самостоятельный выбор места для предъявления иска, регламентированное п.2 ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1;

- условия, обуславливающего обязательное приобретение одной услуги (заключение договора банковского вклада «Депозит») обязательным приобретением другой услуги (заключение договора банковского вклада «До востребования»);

- условия, устанавливающего обязанность заемщика по оплате единовременной комиссии за выдачу кредита;

- условия, ущемляющего установленные законом права потребителей в связи с возложением обязанности заемщика по страхованию рисков, в частности риска причинения вреда жизни заемщика и потери трудоспособности заемщиком на срок действия договора;

- условия, устанавливающего право банка на изменение тарифов банка.;

- условия, налагающего обязательство потребителя по оплате дополнительного ежемесячного платежа в виде фиксированной суммы, не являющегося по сути платой за кредит;

- условия, ущемляющего права потребителя в части не соответствия момента исполнения обязательства;

- условия, устанавливающего обязанность заемщика на открытие счета при заключении договора кредитования, взимание комиссии за безналичный перевод денежных средств при оплате очередного платежа;

- условия, устанавливающего ограничение свободы выбора исполнителя услуги страхования;

- условия, устанавливающего обязанности заемщиков оформить уведомления в другие банки, в которых открыты счета, о согласии на беспорочное списание средств для оплаты кредита;

- условия, предусматривающего право кредитора передавать свои права по кредитному договору другому лицу без согласия заемщика;

- условия, предусматривающего право банка о взимании платы за выдачу справок о состоянии задолженности заемщика-гражданина по кредиту;

- условия, предусматривающего обязанность заемщика по оплате комиссионного вознаграждения за оказание услуг, связанных с обслуживанием кредита, включенных в расчет полной стоимости кредита, а именно: комиссии за рассмотрение заявки по кредиту (оформление кредитного договора).

**2.** не предоставление необходимой информации о полной сумме, подлежащей выплате потребителем в рублях, об условиях кредитования и оказания дополнительных услуг, непредставление полной и достоверной информации об исполнителе, оказываемой услуге (сфере расчетов через платежного агента).

**3.** представление информации для потребителя в нарушение п. 3.2.4 Санитарных норм и правил «Гигиенические требования к изданиям книжным для

взрослых» (СанПиН 1.2. 1253-03).

4. непредставление или несвоевременное представление в государственный орган (должностному лицу) сведений (информации), представление которых предусмотрено законом и необходимо для осуществления этим органом (должностным лицом) его законной деятельности.

Структура нарушений, установленных в ходе проведения проверок в отношении хозяйствующих субъектов, предоставляющих финансовые услуги населению, представлена на рис. 8.

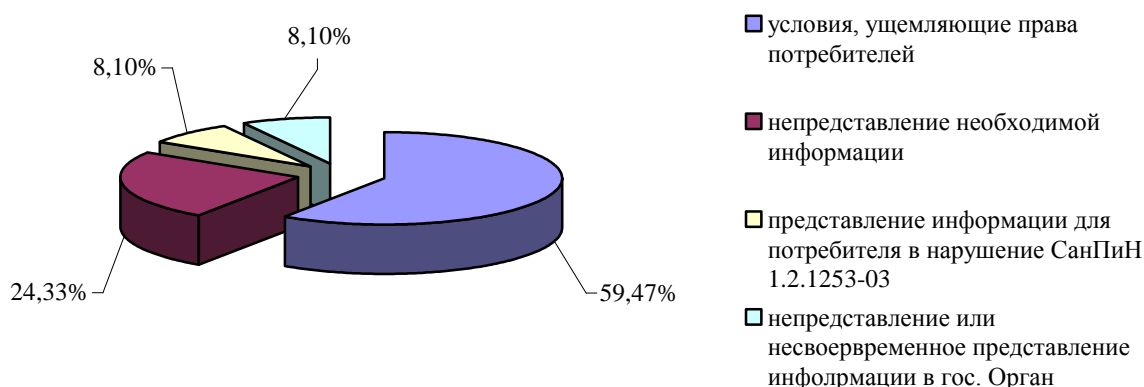


Рис. 8. Структура нарушений, установленных в ходе проведения проверок в отношении хозяйствующих субъектов, предоставляющих финансовые услуги населению.

В рамках рассмотрения 6 обращений в отношении Закрытого акционерного общества «Акционерно – коммерческий банк реконструкции и развития «Экономбанк», Банка ВТБ 24 (ЗАО), ОАО «Нордеа Банк», Закрытого акционерного общества коммерческий межотраслевой банк стабилизации и развития «ЭКСПРЕСС-ВОЛГА», ООО КБ «Ренессанс Капитал» выявлены нарушения, административная ответственность за которые предусмотрена ч.ч. 1, 2 ст. 14.8 КоАП РФ. Однако, как установлено в ходе мероприятий по контролю годичный срок давности привлечения к административной ответственности истек.

По результатам проведения мероприятий по контролю выдано 6 предписаний об устранении нарушений законодательства РФ в сфере защиты прав потребителей в части исключения из договоров кредитования условия, ущемляющего права потребителей, необходимости представления полной и достоверной информации об оказываемой услуге.

В настоящее время, в результате мероприятий по контролю в отношении 4 кредитных организаций выявленные нарушения устранены, в договора с потребителями внесены соответствующие изменения, потребителям возвращены незаконно удержанные денежные средства.

Предписание в отношении Закрытого акционерного общества коммерческий



межотраслевой банк стабилизации и развития «ЭКСПРЕСС-ВОЛГА» обжалуется кредитной организацией. В процесс привлечено управление ЦБ России по Саратовской области, представитель которого в суде поддерживает позицию управления Роспотребнадзора по Саратовской области. Предписания об устранении нарушений законодательства в отношении ООО КБ «Ренессанс Капитал» в настоящее время находится на контроле Управления.

Справка

По результатам проведенного административного расследования поводом, для которого явилось поступившее в Управление обращение гражданки М. по вопросу соответствия кредитных договоров, заключенных ЗАО «КРЕДИТ ЕВРОПА БАНК» с потребителями, были выявлены следующие нарушения:

В договоры включены условия, ущемляющие установленные законом права потребителей, а именно:

- условие, устанавливающее обязанность заемщика по оплате комиссии за досрочное погашение кредита,
- условие, ограничивающее законное право потребителей на самостоятельный выбор места для предъявления иска, регламентированное п.2 ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1,
- условие, ущемляющее права потребителя в части не соответствия момента исполнения обязательства,
- условие, устанавливающее обязанность заемщика на открытие счета при заключении договора кредитования, взимание комиссии за безналичный перевод денежных средств при оплате очередного платежа.

Не соблюдены требования закона о доведении до потребителя информации о финансовых услугах.

Справка

Прокуратурой Октябрьского района г. Саратова проведена проверка деятельности Закрытого акционерного общества коммерческий межотраслевой банк стабилизации и развития «ЭКСПРЕСС-ВОЛГА». Переданные на рассмотрение Управления материалы показали нарушения законодательства о защите прав потребителей, выраженного во включении в кредитный договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителей: условия, предусматривающего право кредитора передавать свои права по кредитному договору другому лицу без согласия заемщика.

Вышеуказанные банка игнорируют нормы ст. 8, ст. 10, ч. 2 ст. 16, ст. 17, ст. 37 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст.310, ст. 819 Гражданского кодекса Российской Федерации, Положение ЦБ РФ от 31.08.1998 № 54-П «О порядке предоставления (размещения) кредитными организациями денежных средств и их возврата (погашения)».

За отчетный период выявлены факты нарушений, которые ранее не фиксировались Управлением. В частности, взимание КБ «ЮНИАСТРУМ БАНК» (ООО) комиссии за перевод денежных средств, за выдачу наличных денежных средств со счета.

Справка

При заключении договора срочного банковского вклада «ЮНИ-ОР» в до потребителей не доведена полная и достоверная информация о цене услуги в рублях, условиях оказания услуги при заключении договора срочного вклада «ЮНИ-ОР» в части взимания банком комиссии в размере 7 % за перевод денежных средств со счета по учету вклада «До востребования», поступивших на них безналичным путем со счетов по учету срочных вкладов, за выдачу наличных денежных средств со счета по

учету вклада «До востребования», поступивших безналичным путем в результате выплаты банком денежных средств со счета по учету срочного вклада.

Вышеуказанным банком проигнорированы нормы ст. 8, ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст.161, ст. 836 Гражданского кодекса Российской Федерации, ст. 30 ФЗ № 395-1 «О банках и банковской деятельности».

По фактам выявленных нарушений составлено 12 протоколов об административных правонарушениях по статьям ч.ч. 1, 2 ст. 14.8, ст. 6.3 КоАП РФ, ст. 19.7 КоАП РФ. Вынесено 9 постановлений о наложении административного наказания. По составленным Управлением протоколам, судом вынесено три постановления о привлечении к административной ответственности за нарушение ст.19.7 КоАП РФ.

По делам, рассмотренным Арбитражным судом Свердловской области, подтверждено наличие в договорах условий ущемляющих права потребителей, нарушение требований закона.

Принимая во внимание, что разрешение претензий в добровольном порядке является наиболее быстрым и оптимальным для потребителя методом восстановления прав, при рассмотрении ряда жалоб кредитным организациям предложено добровольно удовлетворить требования потребителей. Показатель удовлетворенных претензий за 2011 год увеличился до 15,5 % (в 2009 – 5,0 %). Некоторые банки вышли с предложением о принятии мер по разрешению поступающих в Управление жалоб посредством исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений, посредством внесения в договора с потребителями соответствующих изменений, возврата удержанных (выплата различных комиссий) денежных средств (напр. Банк ВТБ 24 (ЗАО)).

Часть поступивших обращений граждан связана с претензиями имущественного характера (о начислении несоразмерно большой суммы штрафов (пеней). В данных случаях, Управлением предложено банкам рассмотреть вопрос о добровольной отмене (уменьшении размера) штрафов (пени), начисленных за нарушение срока оплаты кредитного договора, с учетом изложенных в жалобах доводов и положений ст.333, п.1 ст. 401 ГК РФ, а также п. 1 ст. 10, 14 ГК РФ, которыми установлено, что способы самозащиты должны быть соразмерны нарушению и не выходить за пределы действий, необходимых для его пресечения, злоупотребление правом запрещено.

Некоторыми банками, в частности ЗАО «Банк Русский Стандарт», ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» были учтены документы граждан о невозможности своевременного погашения задолженности по уважительным причинам и приняты решения об освобождении заемщиков от ответственности в виде штрафов (неустойки), об уменьшении суммы штрафов (неустойки), перевода заемщиков на иной тарифный план.

В случаях отказа от добровольного удовлетворения имущественных требований, Управление разъясняет гражданам право на защиту нарушенных прав в суде, порядок привлечения государственного органа для дачи заключения по делу.

Для обеспечения защиты прав потребителей гражданско-правовыми методами, Управлением разработаны бланки исков. Типовые исковые заявления и бланки заявлений о привлечении управления Роспотребнадзора по Саратовской области, как государственного органа, для дачи заключения по делу высылаются обратившимся гражданам. Поступающие в Управление сведения свидетельствуют об использовании гражданами данных материалов.

Существует значительное количество споров, доведенных до суда. Анализ решений судов общей юрисдикции показывает, что граждане стали более грамотно отстаивать интересы в суде, добиваться удовлетворения заявленных требований. На

постепенное формирование положительной судебной практики в судах общей юрисдикции, полагаем, влияют заключения, данные специалистами Управления Роспотребнадзора по Саратовской области по статье 47 ГПК РФ (за 2011 оформлено 71 заключение по гражданским делам по искам заемщиков – потребителей в отношении коммерческих организаций. Удовлетворено в пользу потребителей 63 иска, по которым Управлением дано заключение по делу. 8 дел находится в стадии рассмотрения). В пользу потребителей присуждено денежных средств на сумму 1087,9 тыс. руб., в том числе 84,0 тыс. компенсация морального вреда – 52,5 тыс. руб.

В процессе осуществления деятельности по пресечению нарушенных прав использованы полномочия по обращению в суд с исковыми заявлениями в защиту потребителей финансовых услуг, в том числе неопределенного круга.

- Управление направлено 3 исковых заявления в защиту неопределенного круга потребителей. Иски находятся на рассмотрении суда.

Справка

- В Замоскворецкий районный суд г. Москвы был подан иск в защиту неопределенного круга лиц о признании действий ЗАО «КРЕДИТ ЕВРОПА БАНК» противоправными и их прекращении. В заключаемые с потребителями кредитные договора включены условия, ущемляющие права потребителей, по сравнению с правилами, установленными законами и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, а именно: условия, устанавливающие обязанность заемщика по оплате комиссии за досрочное погашение кредита в размере 4 % (мин. 600 руб.) от первоначальной суммы кредита; условия, ограничивающего право потребителей на самостоятельный выбор места для предъявления иска; условия, ущемляющего права потребителя в части не соответствия момента исполнения обязательства; условия, устанавливающие обязанность заемщика на открытие счета при заключении договора кредитования, взимание комиссии за безналичный перевод денежных средств при оплате очередного платежа.

Иск находится на рассмотрении.

В судебные органы г. Саратова и Саратовской области направлено 12 исковых заявлений в защиту конкретных потребителей – заемщиков с требованием признания недействительными условий кредитных договоров, ущемляющих права потребителей и возмещении убытков потребителей, возникших в результате исполнения условий договоров, ущемляющих их права. Все исковые заявления удовлетворены в пользу потребителей.

1 исковое заявление к Банку ВТБ 24 (ЗАО) о признании недействительными следующих условий кредитного договора: условия, ущемляющего установленные законом права потребителей в связи с взиманием единовременной комиссии за выдачу ипотечного кредита, условия, ущемляющего установленные законом права потребителей в связи с возложением обязанности заемщика по страхованию рисков, в частности риска причинения вреда жизни заемщика и потери трудоспособности заемщиком на срок действия договора.

В целях прекращения спора, возникшего в связи с требованием потребителя о признании недействительным условия кредитного договора, ущемляющего установленные законом права потребителей, в части взимания комиссии за выдачу кредита, страховой премии и возмещении убытков потребителей, возникших в результате исполнения условий договоров, ущемляющих их права, между истцом и ответчиком заключено мировое соглашение, по условиям которого вышеуказанные условия кредитного договора признаны недействительными Банка ВТБ 24 (ЗАО) обязуется зачесть заемщику неосновательно удержанные денежные средства в размере 23 412,75 (двадцать три тысячи четыреста двенадцать) рублей 75 копеек в счет

погашения имеющейся ссудной задолженности.

3 исковых заявления к филиалу «Саратовский» закрытого акционерного общества «КБ ОТКРЫТИЕ», о признании недействительными следующего условия кредитного договора: условия, ущемляющего установленные законом права потребителей в связи с взиманием комиссии за ведение ссудного счета.

По 1-ому исковому заявлению - в целях прекращения спора, возникшего в связи с требованием потребителя о признании недействительным условия кредитного договора, ущемляющего установленные законом права потребителей, в части взимания комиссии за ведение ссудного счета и возмещении убытков потребителей, возникших в результате исполнения условий договоров, ущемляющих их права, между истцом и ответчиком заключено мировое соглашение, по условиям которого ЗАО Банк «ОТКРЫТИЕ» обязуется зачесть заемщику неосновательно удержанные денежные средства в размере 37 000,00 (тридцать семь тысяч) рублей 00 копеек в счет погашения имеющейся ссудной задолженности.

По 2-ому исковому заявлению - в целях прекращения спора, возникшего в связи с требованием потребителя о признании недействительным условия кредитного договора, ущемляющего установленные законом права потребителей, в части взимания комиссии за ведение ссудного счета и возмещении убытков потребителей, возникших в результате исполнения условий договоров, ущемляющих их права, между истцом и ответчиком заключено мировое соглашение, по условиям которого ЗАО Банк «ОТКРЫТИЕ» обязуется зачесть заемщику неосновательно удержанные денежные средства в размере 347 419,35 (триста сорок семь тысяч четыреста девятнадцать тысяч) рублей 35 копеек в счет погашения имеющейся ссудной задолженности.

По 3-ому исковому заявлению - в целях прекращения спора, возникшего в связи с требованием потребителя о признании недействительным условия кредитного договора, ущемляющего установленные законом права потребителей, в части взимания комиссии за ведение ссудного счета и возмещении убытков потребителей, возникших в результате исполнения условий договоров, ущемляющих их права, между истцом и ответчиком заключено мировое соглашение, - по условиям которого ЗАО Банк «ОТКРЫТИЕ» обязуется зачесть заемщику неосновательно удержанные денежные средства в размере 100 000,35 (сто тысяч) рублей 00 копеек.

2 исковых заявления к ЗАО «Райффазенбанк» о признании недействительными следующего условия кредитного договора: условия, ущемляющего установленные законом права потребителей в связи с взиманием единовременной комиссии за выдачу кредита.

Решениями мировых судей г. Саратова вынесены решения, согласно которым исковые требования о признании недействительными условий кредитных договоров, ущемляющих права потребителей и возмещения убытков потребителей, возникших в результате исполнения условий договоров, ущемляющих их права, удовлетворены в полном объеме. В пользу потребителей присуждено 10 937.00 руб. 00 копеек.

3 исковых заявления к ОАО «Сбербанк России» о признании недействительным следующего условия кредитных договоров: условия, ущемляющего установленные законом права потребителей в связи с взиманием единовременной комиссии (ТАРИФА) за обслуживание ссудного счета.

Решениями мирового судьи г. Саратова, Балаковского районного суда Саратовской области исковые требования о признании недействительным условия кредитных договоров, ущемляющего права потребителей и возмещения убытков потребителей, возникших в результате исполнения условия договоров, ущемляющего их права, удовлетворены в полном объеме. Судом присуждено в пользу потребителей 30 824,34. руб. 00 копеек.

1 исковое заявление к ОАО «Нордеа Банк» о признании недействительным следующего условия кредитного договора: условия, ущемляющего установленные законом права потребителей в связи с взиманием единовременной комиссии за открытие ссудного счета.

Решением мирового судьи г. Саратова иски о признании недействительным условия кредитного договора, ущемляющего права потребителя и возмещения убытков потребителя, возникших в результате исполнения условия договора, ущемляющего его права, удовлетворены в полном объеме. Судом присуждено в пользу потребителей 5 000.00 руб. 00 копеек.

2 иски о признании недействительным следующего условия кредитного договора: условия, ущемляющего установленные законом права потребителей в связи с взиманием ежемесячной комиссии за открытие ссудного счета.

Решениями районного суда г. Саратова иски о признании недействительным условия кредитных договоров, ущемляющего права потребителей и возмещения убытков потребителей, возникших в результате исполнения условия договоров, ущемляющего их права удовлетворены в полном объеме. Судом присуждено в пользу потребителей 49 000.00 руб.

Управление в целях повышения уровня финансовой грамотности и самозащиты граждан доводит необходимую информацию до граждан через средства массовой информации. По каналам информационной связи потребителям дано 73 разъяснения. В рамках реализации проекта «Финансовый ликбез» на территории Саратовской области управлением направляются разъяснения для населения на наиболее часто повторяющиеся вопросы по правоприменению законодательства в сфере защиты прав потребителей при оказании финансовых услуг. На официальном сайте управления Роспотребнадзора по Саратовской области размещаются данные о судебной практике, типовые бланки претензий и исков.

## **2.2. Платные медицинские услуги**

В связи с актуальностью вопроса обеспечения права потребителей на безопасность предоставляемых медицинских услуг и минимизацию рисков причинения вреда жизни и здоровью граждан, недопущения фактов введения в заблуждение относительно условий предоставления медицинской помощи, управление Роспотребнадзора по Саратовской области принимает практические меры, направленные как на предупреждение, так и на прекращение нарушений требований нормативных правовых актов в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, в сфере защиты прав потребителей в рассматриваемой сфере правоотношений.

В 2011 году специалистами управления Роспотребнадзора по Саратовской области проведено 1479 проверок, из них 78 % проверок в отношении государственных и муниципальных лечебно-профилактических учреждений, 22 % проверок в отношении иных организаций (индивидуальных предпринимателей), из проверенных предприятий 70,6 % осуществляли оказание медицинских услуг с нарушениями требований действующего законодательства РФ. Проведено 49 контрольно – надзорных мероприятий по соблюдению требований законодательства в сфере защиты прав потребителей при оказании платных медицинских услуг на территории области (в 2010 году – 7 проверок).

В ходе проверок хозяйствующих субъектов выявлено 109 нарушений в сфере оказания платных медицинских услуг (в 2010 году – 6 нарушений). Структура выявленных нарушений приведена на рисунке 9.



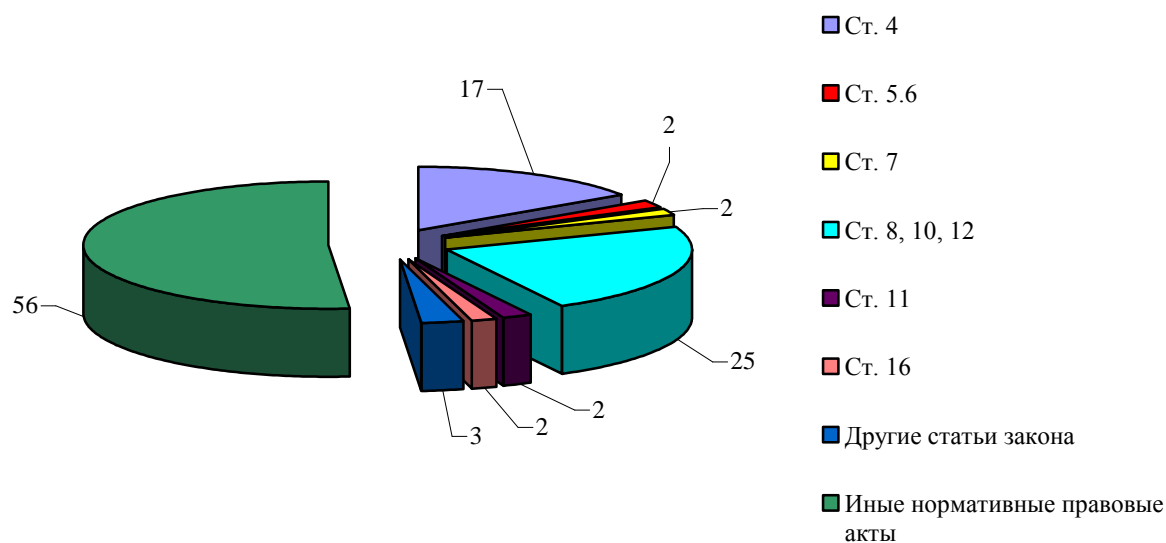


Рис. 9. Структура выявленных нарушений со стороны хозяйствующих субъектов, оказывающих платные медицинские услуги населению в 2011 году.

Динамика структуры выявленных нарушений со стороны хозяйствующих субъектов, оказывающих платные медицинские услуги населению за период 2010-2011 годы представлена в таблице № 9 (%).

Таблица № 9

Выявленные нарушения законодательства	Доля выявленных нарушений в 2010 г.	Доля выявленных нарушений в 2011 г.	Динамика выявленных нарушений
Ст. 4	15,59	0	+ 15,59
Ст. 5, 6	1,83	0	+ 1,83
Ст. 7	1,83	0	+ 1,83
Ст. 8, 10, 12	22,93	83,33	- 60,4
Ст. 11	1,83	0	+ 1,83
Ст. 16	1,83	0	+ 1,83
Другие ст. Закона	2,75	0	+ 2,75
Иные нормативные правовые акты	51,41	16,67	+ 34,74
Итого	100	100	

В ходе проверок должностными лицами проведена экспертиза договоров на оказание платных медицинских услуг, которые были заключены с 5 293 потребителями. Выявлено 642 договора, не соответствующих действующему законодательству РФ (12,13%).

В ходе обследования хозяйствующих субъектов в части соблюдения законодательства о защите прав потребителей при оказании платных медицинских услуг проверялись:

- наличие лицензии (специального разрешения) на оказание платной

медицинской деятельности и при осуществлении деятельности, не связанной с извлечением прибыли;

- соблюдение требований лицензии при осуществлении деятельности, не связанной с извлечением прибыли;
- соблюдение прав потребителей на получение полной и достоверной информации об исполнителях услуг (медицинских учреждений и индивидуальных предпринимателей) и предоставляемых услугах при заключении договора и в договоре;
- отсутствие в договорах условий, ущемляющих права потребителей;
- соблюдение санитарных требований при оказании медицинских услуг.

В результате федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отношении медицинских учреждений, осуществляющих медицинскую деятельность на территории Саратовской области, выявлены следующие нарушения:

- нарушения, связанные с не предоставлением информации, а именно: предоставление информации о квалификации и сертификации специалистов не в полном объеме, отсутствие полного перечня платных медицинских услуг с указанием их стоимости, отсутствие в письменном договоре с потребителем условий и сроков получения платных медицинских услуг, отсутствие в квитанции разбивки суммы по видам услуг, оказанных потребителю (нарушение п.п. 1, 2 ст. 10 Закона, п. 10 Правил).

Так, в рамках проведения внеплановой выездной проверки МУЗ «Вольская ЦРБ» установлены факты непредставления потребителям информации о полном перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения данных услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан, о квалификации и сертификации специалистов, оказывающих услуги, об указании на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу, в виду существенного значения данной информации для потребителя. Выявленные нарушения квалифицированы по ч.1 ст.14.8 КоАП РФ, юридическое и должностное лица привлечены к административной ответственности в виде штрафа, выдано предписание «О прекращении нарушения прав потребителей».

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей, а именно: непредставление при выявлении недостатков оказанной услуги права выбора требований, предусмотренных ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», ограничивая потребителя каким – то одним правом, ограничение ответственности исполнителя услуг за исход лечения (качество оказанной услуги), одностороннее изменение исполнителем условий договора (в том числе – условия о цене договора), одностороннее расторжение договора по инициативе исполнителя.

Так, в рамках проведения плановой проверки ООО «Стом - Так» обнаружено включение в договор предоставления платных стоматологических услуг с потребителем условий, ущемляющих права потребителей в части ограничения ответственности исполнителя за вред, причиненный здоровью заказчика, право исполнителя на расторжение договора в одностороннем порядке. Выявленные нарушения квалифицированы по части 2 статьи 14.8 Кодекса об административных правонарушениях, юридическое лицо привлечено к административной ответственности в виде штрафа в размере 10 000 рублей.

- выявлялись случаи осуществления деятельности, не связанной с извлечением прибыли, с нарушением требований лицензии или без специального разрешения (лицензии).

При проведении мероприятий по контролю в отношении хозяйствующих субъектов, деятельность которых не связана с извлечением прибыли, установления

деятельности без обязательного на данный вид разрешения или установления фактов нарушения требований лицензии, должностными лицами принимались меры для возбуждения административного производства и привлечения к административной ответственности через судебные органы.

Например, Управлением установлен факт осуществления МУЗ «Центральная районная поликлиника» (г. Балаково) осуществления деятельности указанного юридического лица, связанной с использованием возбудителей инфекционных заболеваний при отсутствии лицензии. Выявленное нарушение квалифицировано по ч.ч. 1, 2 статьи 19.20 Кодекса об административных правонарушениях. По ч. 1 ст. 19.20 КоАП РФ решением суда деятельность учреждения (лаборатории) была приостановлена сроком на 30 суток, по ч. 2 ст. 19.20 КоАП РФ юридическое лицо привлечено к административной ответственности в виде штрафа в размере 15 000 рублей.

- невыполнение предписания о прекращении нарушения прав потребителей.

По результатам проверок составлено 26 протоколов об административных правонарушениях, в том числе 1 протокол по результатам административного расследования. Вынесено 25 административных постановлений о наложении взысканий по ст. ч.1 ст. 14.4, ч.1 ст. 14.5, ч.1 ст. 14.8, ст. 14.15 КоАП РФ. Сумма наложенных штрафов составила 49,5 тыс. руб. По материалам проверок выдано 25 предписаний по устранению нарушений прав потребителей.

Повторными проверками выявлено 2 случая неисполнения предписаний. Должностными лицами были составлены протоколы об административных правонарушениях по ч. 1 ст.19.5 КоАП РФ и направлены по подведомственности в суды. По 2 материалам дел судами приняты решения в пользу управления Роспотребнадзора по Саратовской области.

Наряду с проведением контрольных мероприятий по пресечению правонарушений при оказании медицинских услуг большое значение имеет работа, направленная на предупреждение и профилактику нарушений законодательства РФ в области санитарно – эпидемиологического благополучия населения, в сфере защиты прав потребителей проводилась разъяснительная работа среди населения, а также хозяйствующих субъектов, осуществляющих оказание медицинской помощи, а именно: размещение разъяснительной информации на официальном сайте управления Роспотребнадзора по Саратовской области, диалог с потребителями в постоянном режиме электронной почты.

Таким образом, оказание платных медицинских услуг в Саратовской области в 2011 году осуществлялось с нарушениями: полнота, качество, условия оказания медицинских услуг, доступность и достоверность предоставляемой информации во многих случаях не соответствуют не только договорным условиям, но и обязательным нормативным требованиям.

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

Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг в условиях реформирования соответствующей отрасли является одной из важнейших социально значимых функций государства и возложена она, в том числе на Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Несмотря на то, что новый Жилищный кодекс Российской Федерации вступил в силу 1 марта 2005 года, однако, правовые последствия происходящих изменений законодательства начинают проявляться только после введения в действие соответствующих подзаконных актов, устанавливающих порядок применения тех или иных норм.



На 2007 год пришлось начало реализации положений новых Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденных Правительством Российской Федерации в середине 2006 года, которые ввели сложный механизм расчета и перерасчета платы за жилое помещение и коммунальные услуги, а также ряда иных нормативных правовых актов, связанных с регулированием правоотношений в сфере ЖКХ.

Отсутствие гармонизации и множественные коллизии между положениями гражданского, жилищного и специального законодательства, а также принятыми в их исполнение подзаконными актами, недостаточного уровня просвещенности потребителей о своих правах в данной сфере является объективной причиной значительного количества обращений в рассматриваемой области от общего количества поступающих обращений в период с 2007 г. по 2010 г.

Так, число поступивших в адрес Управления Роспотребнадзора по Саратовской области соответствующих обращений граждан с 240 в 2006 году увеличилось до 566 в 2007 году; 1267 обращений в 2008 году; наибольшее число обращений - 1529 было направлено в адрес Управления в 2009 году. Незначительный спад числа обращений в области ЖКХ произошел в 2010 году, в данный период было рассмотрено 1510 обращений граждан.

В 2011 году в адрес управления Роспотребнадзора по Саратовской области поступило 776 обращений граждан о нарушении их прав в сфере жилищно-коммунального хозяйства, что в 2,5 раза ниже уровня 2010 года. Все поступившие обращения за 2011 год были рассмотрены в установленный законом срок. Из них 54 обращения направлено по подведомственности в другие органы.

Динамика количества поступивших обращений в адрес Управления по вопросам предоставления жилищно – коммунальных услуг представлена на рис. 10.

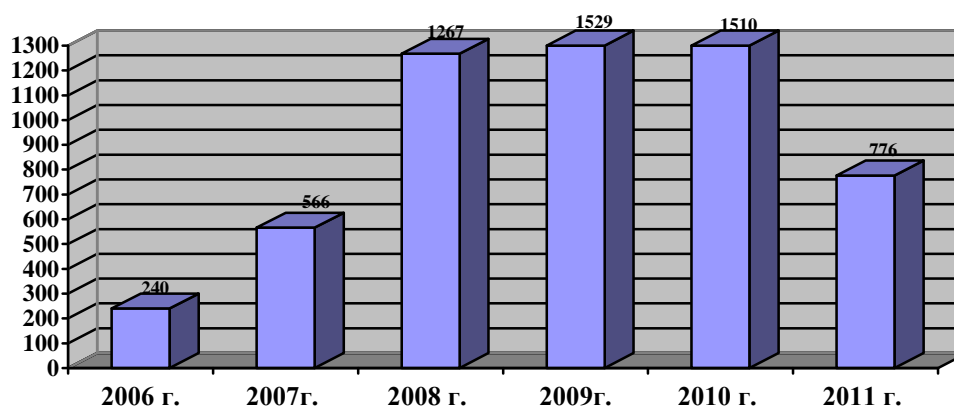


Рис. 10. Динамика количества обращений за период с 2006 по 2011 годы.

При сравнительном анализе поступивших в адрес Управления Роспотребнадзора по Саратовской области обращений о нарушении законодательства, регулирующего отношения в сфере жилищно-коммунальных услуг, в 2010-2011 годах установлено, что количество обращений, направленных в 2011 году непосредственно гражданами (359

обращения), в сравнении с 2010 годом (1494 обращения) изменилось в сторону уменьшения значительно. Что же касается числа обращений, поступивших из органов государственной власти и местного самоуправления, то данный показатель существенно возрос с 16 в 2010г. до 295 в 2011г. Динамика поступления письменных обращений 2010-2011 года показана на рис. 11.

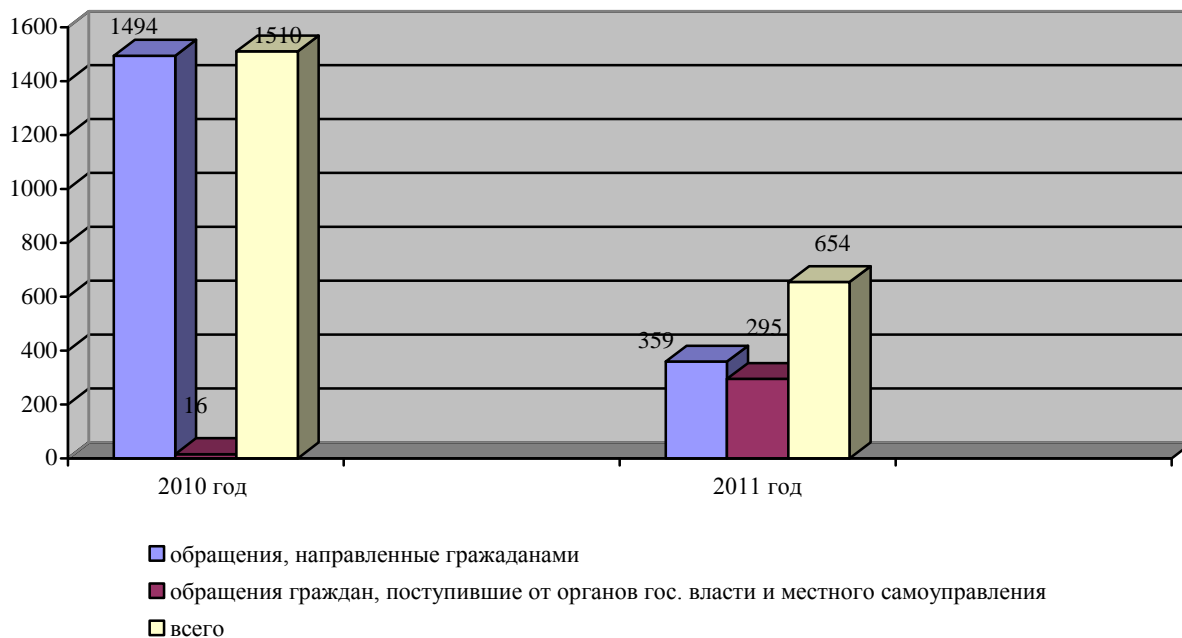


Рис. 11 Динамика поступления письменных обращений 2010 г. -2011г.

Одной из причин данных изменений в динамике роста поступления обращений является ряд изменений в положения ЖК РФ, касающихся распределения полномочий между органами государственной власти Российской Федерации и субъектов Российской Федерации в области жилищных отношений, внесенных Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 242-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам осуществления государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

В частности, новой редакцией статьи 20 ЖК РФ установлено, что государственным жилищным надзором является региональный государственный контроль (надзор).

Широкое информирование населения неизменно ведет к повышению правовой грамотности, вследствие чего граждане в большем объеме стали обращаться в адрес уполномоченных органов исполнительной власти субъекта. Однако, предусмотренный статьей 20 ЖК РФ региональный государственный жилищный надзор, не исключает соответствующие правомочия федеральных органов государственной власти, уполномоченных на осуществление федерального государственного контроля (надзора) в установленной для них сфере деятельности, имея в виду, что жилищное законодательство находится в совместном ведении Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, т.е. полномочия органов государственного жилищного надзора, реализуемые ими в рамках регионального государственного жилищного надзора, имеющего свой самостоятельный предмет проверки (часть 4 статьи 20 ЖК РФ), никак не заменяют и не ограничивают соответствующие полномочия

территориальных органов Роспотребнадзора по осуществлению в жилищной сфере федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Достижение максимальной эффективности при реализации контрольно-надзорных полномочий, связанных с предоставлением жилищно-коммунальных услуг в 2011 году, являлось одной из главных задач, решение которой способствовало реализации приоритетного направления деятельности управления Роспотребнадзора по Саратовской области по совершенствованию государственного контроля в области защиты прав потребителей.

Всего в 2011 году 92 обращения граждан явились основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий, из них 41 обращение стало основанием для возбуждения дел об административном правонарушении и проведении административного расследования. По результатам проведенных на основании заявлений граждан контрольно-надзорных мероприятий Управлением вынесено 11 постановлений по делам об административных правонарушениях. Сумма штрафных санкций составила 87,7 тыс. руб.

В соответствии ч. 2 ст. 40 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 17 Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» по результатам проверок выдано 22 предписания об устранении выявленных нарушений действующего законодательства РФ.

Однако из-за трудностей с квалификацией соответствующих событий, по причине правовой неопределенности фактически возникающих возмездных отношений в сфере ЖКХ, когда затруднительно определить субъект возможной ответственности за нарушения прав потребителей, а также определить объем обязательств хозяйствующих субъектов, оказывающих услуги жителям (из-за отсутствия письменно оформленных договоров), только в 7% случаев в результате рассмотрения и проверки доводов обращений по проблемам ЖКХ к юридическим и должностным лицам, допустившим нарушения требований законодательства о защите прав потребителей, стало возможным применение мер административного воздействия.

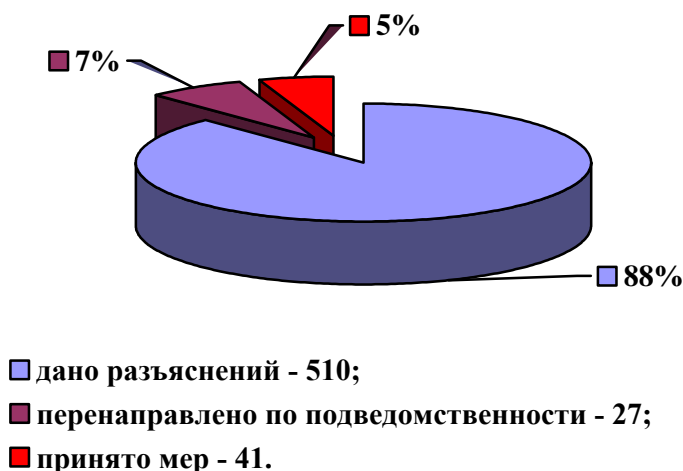


Рис. 12 Результаты рассмотрения жалоб.

Всего в 2011 году на потребительском рынке жилищно-коммунальных услуг в порядке, регламентированном Федеральным законом от 26 декабря 2008 г. N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» проведено 160 контрольно-надзорных мероприятий, из них 118 внеплановых мероприятий, планомерно проверено 42 предприятия.

По результатам контрольно – надзорных мероприятий вынесено 32 постановления по делам об административных правонарушениях, из них в 9 случаях проведено административное расследование.

Общая сумма штрафных санкций по вынесенным Управлением постановлениям составила 237,7 тыс. руб., что в 1,5 раза больше, чем в 2010 году.

Структура применения КоАП РФ в рамках законодательства о защите прав потребителей управлением Роспотребнадзора по Саратовской области в 2011 году представлена в таблице № 10.

**Таблица №10**

Статьи КоАП РФ	Количество привлеченных субъектов	Доля привлеченных субъектов к общему количеству в %
ч.1 ст. 14.4	2	4,66
ч.1 ст. 14.5	2	4,66
ч.1 ст.14.6	1	2,32
ч.2.ст.14.6	2	4,66
ст. 14.7	3	6,97
ч.1 ст. 14.8	19	44,18
ч.2 ст. 14.8	3	6,97
ч.1 ст. 19.5	6	13,95
ст. 19.7	2	4,66
ч.1 ст. 20.25	3	6,97
Итого:	43	100

12 материалов проверок передано по подведомственности в суд по факту совершения правонарушений, ответственность за которые предусмотрена:

ст. 19.5 КоАП РФ 6 материалов проверок по факту невыполнение в установленный срок законного предписания должностного лица об устранении нарушений законодательства;

ст. 19.6 КоАП РФ – 1 материал проверки по факту непринятие по представлению должностного лица мер по устранению причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения

ст. 19.7 КоАП РФ - 2 материала проверок по факту непредставления сведений должностному лицу;

ч. 1 ст. 20.25 КоАП РФ – 3 материала проверок по факту неуплаты административного штрафа в срок.

На основании материалов дел, направленных Управлением по подведомственности, судами вынесены постановления о признании исполнителей

жилищно-коммунальных услуг виновными в совершении административных правонарушений с назначением административных штрафов на общую сумму 123,0 тыс. руб., что в 1,4 раза больше суммы штрафов 2010 года.

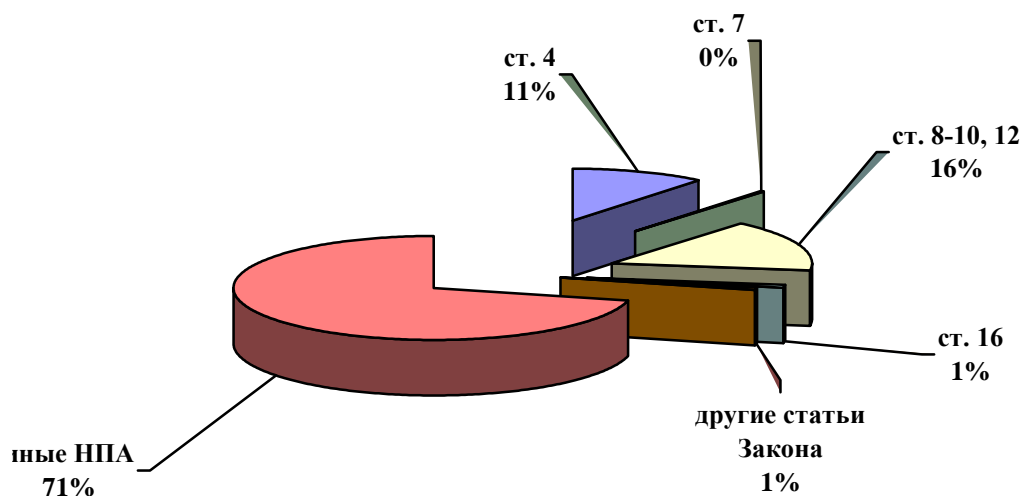


Рис. 13. Структура нарушений, выявленных в 2011 г. в сфере ЖКХ по статьям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Наибольшее количество обращений жителей г. Саратова на нарушение их прав в сфере ЖКХ поступило на действия следующих организаций жилищно-коммунального комплекса: Союза Товариществ собственников жилья «Волга», ООО «СТСЖ Прогресс», Ассоциации товариществ собственников жилья Ленинского района, ООО Управляющая компания Ленинского района, ООО «Управляющая организация «Жилкомплекс», ООО «Стройкомплект», ТСЖ «Энергия - 1», ТСЖ № 6 Фрунзенского района, ТСЖ № 1 Фрунзенского района, ООО «Саратовская ЖЭК», ЗАО «Управляющая компания «Центр-Дом», ТСЖ «Жилищник – 2002».

Рассматривая характер поступающих в адрес Управления обращений, применительно к сфере защиты прав потребителей, можно обозначить наиболее частые поводы для обращений, которыми являются непредставление информации об услугах и об их исполнителях, нарушение требований к качеству ЖКУ и односторонний отказ от исполнения соответствующих обязательств, связанных с тепло-, водо- и электроснабжением жилых помещений (квартир) граждан, несоблюдение установленного порядка начисления и оплаты жилищно-коммунальных услуг, а также содержания общего имущества в многоквартирном доме, невыполнение управляющими организациями, а также выполняющими аналогичные функции хозяйствующими субъектами обязанностей по надлежащему содержанию общего имущества в многоквартирном доме, техническому обслуживанию такого имущества и т.д.

70 % от общего количества обращений граждан содержали вопросы имущественного характера, в том числе о правомерности проведения «корректировки» размера платы за коммунальные услуги, и в целом начисления платы за жилищно-коммунальные услуги. Из буквального содержания писем граждан усматривается, что основной целью обращения в органы государственной власти является несогласие с

начисленными суммами за «корректировку» и коммунальные услуги, а также просьба «...оказать содействие в возврате денежных средств...».

В данном случае специалисты Управления рекомендуют потребителям обратиться к исполнителям в целях возможного урегулирования конфликтных ситуаций в досудебном порядке.

В случаях отказа от добровольного удовлетворения имущественных требований, Управление разъясняет гражданам право на защиту нарушенных прав в суде, порядок привлечения государственного органа для дачи заключения по делу.

Для обеспечения защиты прав потребителей гражданско-правовыми методами, Управлением разработаны бланки исков. Типовые исковые заявления и бланки заявлений о привлечении управления Роспотребнадзора по Саратовской области, как государственного органа, для дачи заключения по делу высылаются обратившимся гражданам. Однако из-за низкой социальной активности граждан, потребители не желают в полной мере воспользоваться их правом на судебную защиту.

В 2011 году Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области в соответствии с взаимосвязанными положениями ч. 1 ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и п. 3 ст. 40 Закона № 2300-1 «О защите прав потребителей» дано 6 заключений по делам, в целях обеспечения защиты прав потребителей. Исковые заявления удовлетворены в пользу потребителей, которым возмещены денежные средства в сумме 248,0 тыс. руб., в том числе в счет компенсации морального вреда 6,0 тыс. руб.

На сегодняшний день на территории Саратовской области не достаточно распространены случаи привлечения Управления Роспотребнадзора по Саратовской области к участию в судебном процессе в судах общей юрисдикции для дачи заключения по делу по инициативе суда.

Между тем судебная практика показывает, что заключения Роспотребнадзора по делам в сфере защиты прав потребителей часто имеют определяющий характер для разрешения по существу гражданских споров в сфере потребительских правоотношений.

Вместе с тем, Управление использует и такую форму гражданско-правовых методов, как защита неограниченного круга потребителей путем предъявления исков в суды о признании действий хозяйствующих субъектов противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий.

В 2011 году было подано 2 исковых заявления в защиту прав определенных потребителей. Исковое заявление, предъявленное к ООО «ТеплоЭлектроГенерирующей Компании», Союзу ТСЖ «Волга», о признании действий по непредставлению информации потребителю незаконными рассмотрено судом, исковые требования удовлетворены в полном объеме. Иск о нарушении прав потребителя на получение качественной услуги по горячему водоснабжению в отношении ТСЖ «Пчела» также удовлетворен в пользу потребителя.

Таким образом, анализ информации свидетельствует о том, что в рассматриваемой области правоотношений уровень защиты прав потребителей в настоящее время еще не отвечает требованиям, предъявляемым гражданами к условиям проживания и качеству услуг в жилищной сфере, что предполагает дальнейшее усиление контрольно-надзорной деятельности, которое, в свою очередь, будет во многом определяться состоянием и тенденциями развития нормативно-правового регулирования жилищных отношений в целом.

#### **2.4 Строительство жилья**

Долевое строительство жилья является специфичным, динамично



развивающимся видом экономической деятельности. Ежегодно на территории Саратовской области вводится в эксплуатацию более 1 млн. кв.м. жилья.

По данным территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Саратовской области в 2011 году на территории области введено в эксплуатацию 2 575 жилых домов.

В 2011 г. Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области запланировано проведение 9 плановых проверок юридических лиц на предмет соответствия деятельности обязательным требованиям законодательства в сфере защиты прав потребителей при строительстве жилья, в том числе: ЖСК «Золотой берег – 2», ПСК «СлавутичСтрой», ООО «Сарградстрой»; ООО «Лик-М», ЗАО «Сартехстройинвест», ООО «Альпина», ООО «Еврострой», ООО «Доминострой», ООО ФСК «Стройфин».

В ходе проведения плановых мероприятий по контролю был проведен правовой анализ содержания (текста) договоров, в результате чего выявлены условия, ущемляющие права потребителей. Два юридических лица привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ (ЗАО «Сартехстройинвест», ООО «Доминострой»).

Наиболее грубым нарушением требований законодательства являются условия договоров, предусматривающие внесение денежной суммы в счет цены не прошедших госрегистрацию договоров. Часть 2 ст. 3 Закона N 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» указывает, что право на привлечение денежных средств граждан для строительства многоквартирного дома с принятием на себя обязательств, после исполнения которых у гражданина возникает право собственности на жилое помещение в этом доме, имеют отвечающие требованиям Закона N 214-ФЗ застройщики на основании договора участия в долевом строительстве.

В силу ч. 3 ст. 4 Закона N 214-ФЗ такой договор заключается в письменной форме, подлежит государственной регистрации и считается заключенным с момента такой регистрации, если иное не предусмотрено Законом N 214-ФЗ.

Как видно из данной нормы, госрегистрация договора участия в долевом строительстве является обязательным условием для получения застройщиком права на привлечение денежных средств граждан. Данное требование законодательства позволяет избежать двойных продаж квартир.

Данные нарушения были допущены со стороны ЗАО «Сартехстройинвест», ООО «Доминострой».

Также выявлены нарушения ЗАО «Сартехстройинвест» прав потребителей на свободный выбор услуг.

Согласно договору долевого участия функции представителя застройщика при заключении договора выполняет ООО «Группа компаний «Аркада» на основании агентского договора.

Из содержания договора дольщик дополнительно несет бремя расходов по оплате дополнительной услуги по юридическому сопровождению и техническому обеспечению при заключении Договора. Данную услугу при анализе можно выделить как самостоятельную, поскольку позволяет определить предмет данной услуги (функции по осуществлению технических и юридических действий), а также ее стоимость – 42 156 рублей.

В Договоре данная услуга скрыта, т.е. в формулировке условий договора не используются лингвистические формы изложения, внешне свидетельствующие о реальной возможности Дольщика определить услугу как отдельную, самостоятельную,



выбор которой возможен по его желанию.

В соответствии с частью 1 статьи 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Таким образом, ЗАО «Сартехстройинвест», ООО «Доминострой» при заключении договора участия в долевом строительстве, злоупотребив принципом свободы договора и, используя отсутствие у потребителя специальных знаний в данной сфере потребительских правоотношений, заключает с Дольщиками договоры с условиями несоответствующими законодательству.

Также в ходе плановой проверки установлено, что ЗАО «Сартехстройинвест» не выполнены требования законодательства о доведении до потребителей информации об изготовителе (исполнителе, продавце) в полном объеме, в результате чего нарушены требования ст.ст. 8, 9 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Юридическому лицу выдано предписание об устранении выявленных нарушений, которые исполнены в установленный срок и полном объеме.

ООО «Сарградстрой», ООО «Лик-М» не привлекали денежные средства граждан для строительства (создания) многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости с принятием на себя обязательств, после исполнения, которых у гражданина возникает право собственности на жилое помещение в строящемся (создаваемом) многоквартирном доме, т.е. не заключают с гражданами-потребителями договоров участия в долевом строительстве. Организации имеют договорные отношения с юридическими лицами.

Таким образом, данные отношения не являются предметом регулирования законодательства в сфере защиты прав потребителей, поэтому не могут являться предметом соответствующей проверки со стороны Управления Роспотребнадзора по Саратовской области.

ЖСК «Золотой берег - 2» на момент проведения проверки не осуществляет деятельность по строительству жилья.

Юридическим лицом предоставлены договора на внесении паевого взноса в Жилищно-строительный кооператив «Золотой беоег-2», согласно которому член ЖСК – пайщик вносит паевой взнос на строительство многоквартирного дома. Договор не регистрировался в регистрационной службе.

Взаимоотношения сторон по вопросам, возникающим из членства, регулируются Уставом ЖСК. Принятие решений по вопросам, связанным с достижением целей и задач юридического лица, осуществляется общим собранием членов ЖСК, а также Правлением.

В соответствии с п. 1 ст. 110 Жилищного кодекса РФ жилищным или жилищно-строительным кооперативом признается добровольное объединение граждан и (или) юридических лиц на основе членства в целях удовлетворения потребностей граждан в жилье, а также управления жилыми и нежилыми помещениями в кооперативном доме.

Согласно п. 2 той же статьи члены жилищного кооператива своими средствами участвуют в приобретении, реконструкции и последующем содержании многоквартирного дома.

Отношения, возникающие из членства, не подпадают под предмет регулирования Закона РФ «О защите прав потребителей».

Также, оценка договоров в качестве договора долевого строительства влечет

необходимость применения норм Федерального закона от 30.12.2004 N 214-ФЗ, а именно: в соответствии с п. 3 ст. 4 указанного выше Закона договор долевого строительства должен быть заключен в письменной форме, подлежит государственной регистрации и считается заключенным с момента такой регистрации. При отсутствии такой регистрации договор считается незаключенным.

Указанное означает, что предоставленные ЖСК «Золотой берег- 2» договора не могут быть квалифицированы как договора долевого строительства, заключенные с гражданами-потребителями.

Таким образом, оценка и квалификация деятельности ЖСК «Золотой берег- 2» с компетенцией и полномочиями управления Роспотребнадзора по Саратовской области в установленной сфере деятельности не связана.

Потребительский строительный кооператив «Славутич-Строй» на момент проведения проверки не осуществляет деятельность по строительству жилья. Последний объект строительства – жилой дом № 16-А по 3-му Московскому проезду г. Саратова, был введен в эксплуатацию 31.12.2008 года.

ООО «Альпина», ООО «Еврострой» отсутствуют по адресам, указанным в плане мероприятий по контролю на 2011 г.

Для уведомления юридических лиц о проведении плановой выездной проверки осуществлялось прибытие специалистов Управления по указанным в реестре адресам (место нахождения), направлялись распоряжения о проведении проверки посредством почтовой связи (заказными письмами с уведомлением о вручении), однако ознакомить хозяйствующие субъекты с необходимыми документами (уведомлением и распоряжением) не представилось возможным по причине отсутствия их по юридическому адресу, что делает невозможным проведение плановой проверки.

Доступность информации о проведении плановых проверок позволяет хозяйствующим субъектам использовать приемы, препятствующие проведению мероприятий по контролю, в том числе осуществлять свою деятельность по адресу, сведения о котором не заявлены в регистрирующий орган, что не позволяет установить своевременно фактическое место нахождения юридического лица.

За 2011 год в Управление Роспотребнадзора по Саратовской области поступило 9 обращений граждан по вопросам, связанным с долевым строительством жилья.

Остается актуальной проблема обращений потребителей, относящихся к сфере гражданско-правовых отношений, за которые административная ответственность в пределах компетенции Управления не установлена. Так, например, исполнителями нарушаются сроки передачи объекта долевого строительства потребителям. Предъявление исполнителем дополнительных условий к потребителю, при выполнении которых, гражданину будет передан объект недвижимости, в том числе понуждение граждан к изменению цены договора в сторону ее увеличения, также является основанием обращений потребителей в адрес Управления Роспотребнадзора по Саратовской области.

Распространенным нарушением является возложение исполнителем на дольщика до передачи ему объекта договора (квартиры) по передаточному акту нести бремя содержания, не принадлежащего ему (дольщику) имущества.

В этих случаях гражданам разъясняются их права как потребителей, а также порядок обращения за судебной защитой нарушенных прав и процессуальное положение Управления в гражданском деле.

Специалисты управления Роспотребнадзора оказывали помощь потребителям по сбору доказательств по существу предъявляемого иска, подготовке исковых заявлений. Результатом этой работы является повышение правовой культуры потребителей и возможность самостоятельно в судебном порядке восстановить нарушенные права.

Защита прав потребителей, осуществляемая судом, обеспечивает наиболее полное восстановление нарушенных прав потребителей путем удовлетворения имущественных и неимущественных интересов потребителей, чьи права были ущемлены, и является важнейшим способом защиты прав потребителей.

В рамках соглашения с Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства области управлением Роспотребнадзора разработан план мероприятий на 2011 год, который включает в себя следующие мероприятия:

- проведение мониторинга и анализа ситуации, связанной с долевым строительством многоквартирных домов на территории Саратовской области;
- совместное проведение контрольно-надзорных мероприятий с отделом по контролю и надзору за долевым строительством на предмет соблюдения положений Федерального Закона от 30.12.2004 №214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» и Закона «О защите прав потребителей»;
- освещение в средствах массовой информации совместной деятельности;
- обмен информацией о выявленных нарушениях в сфере долевого строительства;
- совместное рассмотрение обращений граждан и принятие мер на недопущение нарушений прав потребителей в сфере жилищного строительства;
- организация и проведение семинара для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере долевого строительства;
- проведение совместных «горячих линий» для потребителей;
- информирование правоохранительных органов о фактах нарушений законодательства в сфере строительства жилья.

В 2011 г. Управление принимало участие в работе межведомственной комиссии по защите прав участников долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости на территории Саратовской области, утверждённой Постановлением Правительства Саратовской области 27 ноября 2006 г. №366-П «О создании межведомственной комиссии по защите прав участников долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости на территории Саратовской области».

Одной из главных задач межведомственной комиссии является решение проблем «обманутых дольщиков». На начало 2011 года в реестре «проблемных» многоквартирных домов находилось 11 объектов долевого строительства.

По результатам принятых решений на совещаниях межведомственной комиссии по защите прав участников долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости на территории области в 2011 году решены проблемы обманутых дольщиков по 3-м жилым домам. По всем оставшимся «проблемным» объектам найдены пути решения, направленные на завершение их строительства.

Управление в рамках своих полномочий систематически ведет информационно-просветительскую работу по разъяснению прав граждан в сфере защиты прав потребителей при строительстве многоквартирных жилых домов. На сайте Управления, а также в средствах массовой информации размещается информация по актуальным вопросам в сфере долевого строительства.

## **2.5 Туристические услуги**

В 2011 году Управлением продолжена работа по выявлению нарушений прав потребителей в сфере оказания туристских услуг.

Всего проведено 20 проверок хозяйствующих субъектов, осуществляющих

деятельность в туристской сфере (в 2010 году – 9 проверок), из которых с выявленными нарушениями – 3 (15,0 %). Показатель выявляемости нарушений увеличился (в 2011 году – 56 нарушений, что составляет 2,8 нарушения на 1 проверку, в 2010 году – 5 нарушений, что составляет 0,55 нарушений на 1 проверку).

В ходе мероприятий по контролю должностными лицами проведена экспертиза договоров о реализации туристского продукта, которые были заключены с более чем 536 потребителями.

Вынесено 3 постановления по фактам выявленных нарушений.

Структура нарушений, выявленных при проведении проверок хозяйствующих субъектов, оказывающих туристские услуги представлена на рис. 14.

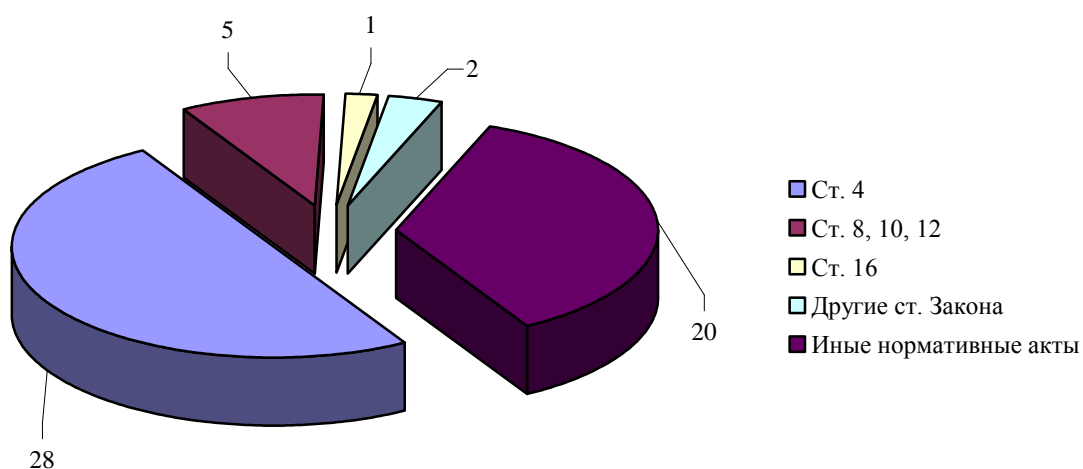


Рис. 14 Туристские услуги. Структура нарушений.

Динамика структуры нарушений, выявленных при проведении проверок хозяйствующих субъектов, оказывающих туристские услуги за период 2010 – 2011 годы, представлена в таблице № 11.

Таблица № 11

Выявленные нарушения законодательства	Доля выявленных нарушений в 2010 г.	Доля выявленных нарушений в 2011 г.	Динамика выявленных нарушений
Ст. 4	50,0	0	+50,0
Ст. 5, 6	0	0	0
Ст. 7	0	0	0
Ст. 8, 10, 12	8,92	60,0	- 51,08
Ст. 11	0	0	0
Ст. 16	1,79	40,0	- 38,21
Другие ст. Закона	3,57	0	+ 3,57
Иные нормативные	35,72	0	+ 35,72

*«Защита прав потребителей в Саратовской области в 2011 году»*

правовые акты			
Итого	100	100	

Структура выявленных нарушений сопоставима с предыдущими годами. При проведении проверок наиболее часто выявлялись нарушения, связанные с непредставлением потребителям необходимой информации, включением в договор условий, ущемляющих права потребителей.

Установлено отсутствие в договоре информации следующего характера:

- размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии;
- наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;
- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии;
- о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение;
- порядок и срок предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информации об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и банковской гарантии.

Выявлялись нарушения, связанные с включением в договор условий, ущемляющих права потребителей:

- возложение обязанности по уплате туристом штрафа в случае расторжения договора.

Справка

По результатам проверки ООО «Вивальди-тур», ООО «Голден-Тур» с потребителями установлено отсутствие существенных условий в договорах, заключаемых с физическими лицами, а именно:

- размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;
- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии - нарушение ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», п. 13 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением



Правительства РФ от 18.07.2007 г. № 452, ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В вышеуказанных договорах отсутствует информация о возможности туриста в случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 настоящего Федерального закона, обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение - нарушение ст. 10.1 Федерального закона от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», п. 14 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 г. № 452.

Выявленные нарушения квалифицированы по части 1 статьи 14.8 Кодекса об административных правонарушениях, юридические лица привлечены к административной ответственности в виде штрафов.

Справка

По результатам проверки ООО «Виталити» установлено включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, в том числе:

Согласно условиям договора, в случае неисполнения заказчиком взятых на себя обязательств по договору, а именно: отказа от поездки, последним уплачивается неустойка в форме штрафа в размере 10, 50, 70, 95 и 100 % от стоимости путёвки в случае отказа от поездки. В случае отказа от тура, забронированных услуг в сезон Нового года, Рождества, весенние, осенние каникулы, майские праздники, месяцы июль, август, сентябрь, а также аннуляцию туров на спортивно-зрелищные мероприятия, туров с посещением парков аттракционов Диснейленд, а также туров на горнолыжные курорты, при бронировании коттеджей и апартаментов, а также на групповые туры по любой причине в срок менее 45 суток составляет 100 % от стоимости тура.

Данные условия не соответствуют ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», в которой предусмотрено право потребителя на отказ от исполнения в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (п.1 ст.782. ГК РФ).

К соответствующим расходам относятся затраты организации, фактически понесенные при исполнении обязательства и подтвержденные доказательствами. В момент заключения договора исполнитель не имеет возможности сообщить о расходах, которые фактически еще не возникли.

Выявленное нарушение квалифицировано по части 2 статьи 14.8 Кодекса об административных правонарушениях.

В процессе осуществления деятельности по пресечению нарушенных прав использованы полномочия по обращению в суд с исковыми заявлениями в защиту потребителей финансовых услуг, в том числе неопределенного круга.

Справка

В управление Роспотребнадзора по Саратовской области обратился потребитель с жалобами на нарушение ООО «Веолан Тур» законодательства о защите прав потребителей при реализации туристских услуг. Согласно заявлению потребителя, исполнитель ООО «Веолан Тур» отказывается расторгнуть договор и оплатить денежную сумму в полном объеме. Потребитель обратился с заявлением о расторжении договора и возврате денежных средств в связи с обострением внутривизитической обстановки в Арабской Республике Египет.

Согласно Приказа Федерального Агенства по туризму от 29 января 2011 г. № 13 «О принятии неотложных мер в связи с ситуацией в Арабской республике Египет», с

29 января 2011 г. турагентам и туроператорам рекомендовано приостановить отправку российских туристов в Египет на период существования угрозы безопасности до нормализации обстановки.

При рассмотрении гражданского дела по иску Управления Роспотребнадзора по Саратовской области в интересах потребителя, судьёй утверждено мировое соглашение между исполнителем договора на оказание туристских услуг ООО «Веолан Тур» и потребителем, согласно которому исполнитель обязуется сформировать тур до конца 2011 г. по желанию потребителя в любую страну за пределы Российской Федерации на общую сумму не менее 39 500 руб.

Справка

Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области предъявлено 3 исковых заявления в защиту неопределенного круга потребителей к ООО «Виталити», (ООО) «Магазин путешествий», к ООО Туристическая компания «Фортуна» о признании действий противоправными, выразившихся во включении в договора, заключаемые с потребителями, условий, ущемляющих установленные законом права потребителей, в непредставлении потребителям необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге. Все исковые заявления удовлетворены в пользу потребителей.

В целях повышения эффективности деятельности по защите прав потребителей проведен ряд мероприятий в рамках соглашений о взаимодействии с Ассоциацией турагентов Саратовской области.

## **2.6 Услуги связи**

В 2011 году Управлением продолжена работа по выявлению нарушений прав потребителей в сфере оказания туристских услуг.

В 2011 году Управлением рассмотрено 79 обращений граждан на нарушение их прав и законных интересов в сфере связи, из них 10 устных обращений (в 2010 году – 54 обращения, из них – 8 устных).

По признакам нарушенных прав и законных интересов заявителей обращения распределились следующим образом:

34 - оказание услуг подвижной связи, из них – 24 письменных обращения (вопросы оплаты услуг);

16 - оказание услуг телематической связи;

22 - оказание услуг местной, внутризоновой, междугородней, международной телефонной связи.

Исходя из анализа статистических данных за 2011 год, несмотря на принимаемые Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области меры, направленные на предупреждение и пресечение допускаемых нарушений поднадзорными лицами обязательных требований, наблюдается увеличение количества обращений граждан на 46,29 % в сравнении с 2010 годом.

Наиболее часто встречаемые нарушения операторов связаны с:

- нарушением обязательных требований при оказании универсальных услуг связи;
- нарушением правил оказания услуг связи;
- неудовлетворительным качеством предоставляемых услуг;
- вопросами оплаты услуг, в том числе правомочность взимания платы за услуги.

Характер выявленных нарушений с учетом состояния законодательной базы позволяет сделать вывод о том, что в процентном отношении их доля в общем числе нарушений будет сохраняться.

Увеличилось количество обращений телезрителей в связи с требованием



бесплатной доставки общедоступных общероссийских телевизионных программ по сетям платного телевидения. В этой связи в 2011 году проводилась проверка ООО «Спутник ТВ», ЗАО Каскад ТВ» по обращениям потребителей услуг связи.

4 обращения явились основанием для проведения проверок, в том числе 3 дела возбуждены в рамках административного расследования. По результатам проверок Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области в адрес хозяйствующих субъектов выдано 2 предписания об устранении выявленных нарушений, вынесено 3 постановления о назначении административного наказания на сумму 15,5 тыс. рублей.

### **2.7 Реализация табачных изделий**

Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области во исполнение письма руководителя Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Онищенко Г.Г. № 0100/2641-05-32 от 12.04.2005 г. «О надзоре за табачными изделиями» за 2011 г. проведено 346 мероприятий по контролю за реализацией табачных изделий на потребительском рынке г. Саратова и Саратовской области, в том числе было уделено внимание соблюдению установленных требований при продаже курительных смесей, которые техническим регламентом на табачную продукцию определены как табачные изделия.

В ходе проведения мероприятий по контролю установлены следующие нарушения:

- отсутствие товарно-сопроводительной документации, документов, подтверждающих качество и безопасность табачных изделий;
- розничная продажа табачных изделий в организациях здравоохранения (санаториях – профилакториях);
- розничная продажа табачных изделий вблизи образовательных учреждений, т.е. на расстоянии менее 100 м от них;
- розничная продажа сигарет по цене, превышающей максимальную розничную цену, указанную на каждой упаковке (пачке);
- розничная продажа табачных изделий лицам, не достигшим 18 лет;

За выявленные нарушения к административной ответственности привлечено 59 виновных лиц, сумма наложенных штрафных санкций составила 165,5 тыс. руб.

Предприятиями торговли нарушены ст. 4. 8 Федерального Закона РФ «Технический регламент на табачную продукцию» от 22.12.2008 г. № 268-ФЗ, ст.3, 4 Закона РФ «Об ограничении курения табака» от 10.07.2001 г. № 87-ФЗ, ст.3 Закона РФ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 02.01.2000 г. № 29-ФЗ, п.11, 15, 12, 19, 32 «Правил продажи отдельных видов товаров», утвержденных постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998 г., ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-1, Постановления Правительства РФ № 435 от 15.04.1996г. «Об утверждении порядка доведения до потребителей информации о происхождении алкогольной и табачной продукции иностранного производства».

Продажа сигарет в учреждениях культуры, учебных и физкультурно-спортивных учреждениях в отчетный период не устанавливалась.

#### **Справка**

При проведении проверки в отношении ООО «Санаторий – профилакторий «Сокол», осуществляющем свою деятельность по адресу г. Саратов, ул. Лунная, 27А установлена продажа табачных изделий: сигарет 5-ти наименований, чем нарушен п. 5 ст. 3 Закона РФ «Об ограничении курения табака» от 10.07.2001 г. № 87-ФЗЮ согласно которого продажа табачных изделий в организациях здравоохранения запрещена.. ООО «Санаторий – профилакторий «Сокол» осуществляет медицинскую деятельность, оказывает лечебно-профилактическую помощь (лицензия на осуществление

медицинской деятельности Министерства здравоохранения Саратовской области 3 ЛО 64-01-000032 от 29.02.2008 г.). По установленному нарушению виновное лицо привлечено к административной ответственности пост.14.2 КоАП РФ.

### **2.8 Бытовые услуги по установке пластиковых окон**

В связи с многочисленными обращениями граждан по вопросу нарушения их прав хозяйствующими субъектами, оказывающими услуги по изготовлению и монтажу оконных конструкций из ПВХ-профиля (пластиковых окон), надзор в сфере оказания населению услуги бытового подряда в данной сфере, является одним из приоритетных направлений деятельности Управления Роспотребнадзора по Саратовской области.

В 2011 году специалистами Управления проведена 41 проверка в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих населению услуги по изготовлению и монтажу пластиковых окон. Структура оснований проведения проверок следующая: обращения граждан – 60,98 % (25 проверок), плановые проверки – 39,02 % (16 проверок). Удельный вес проверок с нарушениями составил – 65,85 %.

По сравнению с 2010 годом количество надзорных мероприятий увеличилось на 26,7 %, вместе с тем удельный вес проверок, в ходе которых выявлены нарушения требований действующего законодательства, увеличился на 32,5 %.

Структура выявленных нарушений такова:

- 10 процентов от числа выявленных нарушений - включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителей (ограничение права потребителя на односторонний отказ от исполнения договора, уменьшение размера ответственности исполнителя за нарушение сроков выполнения работ, удержание авансовых платежей при расторжении договора, определение подсудности, нарушение срока удовлетворения требований заказчика);

- 80 процентов от числа выявленных нарушений - отсутствие необходимой информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации (об изготовителе и месте его нахождения, об оказываемых услугах, используемых материалах, о Правилах бытового обслуживания населения, дате выполнения заказа, цене услуги и др.);

- 10 процентов - от числа выявленных нарушений - иные нарушения (невыполнение законных требований должностного лица, осуществляющего административное производство, нарушение требований санитарного законодательства).

По итогам проверок вынесено 27 постановлений о назначении административного наказания. Должностные и юридические лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности. Общая сумма наложенного штрафа составила 145,0 тыс. руб. В адрес нарушителей выданы предписания, представления.

В 2011 году специалистами Управления Роспотребнадзора по Саратовской области рассмотрено 37 письменных обращений граждан на нарушение потребительских прав при оказании населению услуг по изготовлению и монтажу пластиковых окон.

Структура обращений следующая:

- качество выполненных работ – 12 % от общего числа обращений;
- нарушение сроков выполнения работ – 9 % от общего числа обращений;
- наличие в договоре условий, ущемляющих права потребителей – 38 % от общего числа обращений;

- непредставление необходимой информации – 30 % от общего числа обращений;

- отказ от расторжения договора и возврата денег –11 % от общего числа обращений.

В адрес хозяйствующих субъектов, которые нарушили права потребителей при оказании услуги, направлено 12 предложений о добровольном удовлетворении требований потребителей, 9 из числа которых (75 %) удовлетворены исполнителем в добровольном (досудебном) порядке. Удовлетворены требования о выполнении обязательств по договору, об устранении недостатков выполненной работы, о расторжении договора и возврате денежных средств.

Специалистами Управления Роспотребнадзора по Саратовской области подготовлено и направлено в суд 1 заключение по делу в целях защиты прав потребителей. Исковое заявление удовлетворено.

В 2011 году специалистами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» проведено 149 консультации для потребителей по вопросам, возникшим при оказании услуг по изготовлению и монтажу пластиковых окон, в ходе которых даны разъяснения и предложен алгоритм дальнейших действий. Следует отметить значительный рост (на 40 %) количества устных обращений граждан.

С целью информирования граждан и разъяснения их прав при обнаружении недостатков, связанных с выполнением договора бытового подряда, в средствах массовой информации размещено 7 информационных материалов.

#### Справка

В рамках административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Адлеева А.В., поводом для которого послужило обращение гражданки Я., специалистами Управления обнаружено нарушение законодательства в сфере защиты прав потребителей, а именно:

индивидуальный предприниматель Адлеев А.В. допустил в договоре подряда (далее Договор), включение условий, ущемляющих установленные законом права потребителя:

1) Согласно пункту 7.4 договора, за нарушение срока выполнения работ, Подрядчик уплачивает Заказчику пеню из расчета 0,1 процента от суммы договора за каждый день просрочки.

Данное условие договора противоречит требованиям пункта 5 статьи 28 Закона Российской Федерации № 2300-1 «О защите прав потребителей», согласно которому в случае нарушения установленных сроков выполнения работы исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3 процентов цены выполнения работы. Договором о выполнении работ между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

2) В пункте 6.2 Договора содержится условие о том, что Заказчик после перечисления предоплаты не вправе отказаться от исполнения условий настоящего договора, т.к. заказанные им конструкции изготавливаются по индивидуальным размерам и не могут быть использованы в других целях.

Данное условие ущемляет право потребителя на отказ от исполнения договора в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (часть 2 статьи 731 Гражданского кодекса Российской Федерации, статья 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», пункт 13 Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации № 1025 от 15.08.1997г.).

3) В пункте 7.6 Договора содержится условие о том, что срок рассмотрения претензии составляет 15 дней с момента ее получения.

Данное условие противоречит действующему законодательству о защите прав

потребителей, нарушает десятидневный срок удовлетворения требований потребителя об уменьшении цены за выполненную работу, о возмещении расходов по устранению недостатков, о возврате уплаченной за работу денежной суммы и возмещение убытков (пункт 1 статьи 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

За выявленное правонарушение индивидуальный предприниматель привлечен к административной ответственности по части 2 статьи 14.8. Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в виде штрафа в размере 0,8 тыс. рублей. В его адрес выдано предписание о прекращении нарушений прав потребителей путем корректировки типового договора и приведения его в соответствие с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области направлено исковое заявление о признании противоправными в отношении неопределенного круга потребителей действий индивидуального предпринимателя Адлеева А.В., выразившихся во включении в договора подряда, заключаемых с физическими лицами, условий. Ущемляющих права потребителей по сравнению с нормативными правовыми актами российской Федерации.

07.12.2011г. вынесено решение Марковского городского суда Саратовской области в пользу потребителей.

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

#### **3.1. Практика взаимодействия с региональными органами власти, органами местно самоуправления**

Политика защиты прав потребителей заняла прочные позиции в социально-экономических преобразованиях, происходящих в стране в последние годы.

Успех социально-экономических реформ заключается не только в повышении реальных доходов населения, в развитии и укреплении социальной сферы, но и в реальной возможности для граждан в реализации своих потребительских прав, рациональном использовании полученных доходов на приобретение товаров, работ, услуг. Причем важно, чтобы они были качественными и безопасными для граждан, для здоровья и имущества потребителей, а также для окружающей среды.

Проведение эффективной потребительской политики во многом зависит от единого понимания её целей и задач органами исполнительной власти на федеральном и региональном уровнях и органами местного самоуправления, согласованности их действий.

В 2011 году управление Роспотребнадзора по Саратовской области продолжило деятельность по координации усилий территориальных федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъекта, органов местного самоуправления, направленных на повышение эффективности защиты прав потребителей.

Управление в рамках взаимодействия с органами исполнительной власти субъекта, органами местного самоуправления проводит постоянный обмен информацией по наиболее актуальным вопросам защиты прав потребителей.

Для повышения эффективности защиты прав потребителей на территории Саратовской области распоряжением Правительства Саратовской области от 24 декабря 2008 г. № 428-Пр утверждена областная программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Саратовской области на 2009-2011 годы» (далее – Программа). Задачами Программы являются:

- создание условий для полной и всесторонней реализации Закона Российской

Федерации «О защите прав потребителей»;

- формирование сознания потребителя, как образованного и просвещенного участника взаимоотношений с продавцом (исполнителем, изготовителем), ориентированного на высокий уровень потребления;
- обеспечение безопасности товаров, работ, услуг для жизни и здоровья потребителя;
- повышение эффективности контрольно-надзорных мероприятий;
- повышение эффективности судебной защиты прав потребителей.

Для решения концептуальных задач Программы реализовались следующие мероприятия: определение основных направлений деятельности в области защиты прав потребителей на потребительском рынке Саратовской области; реализация комплекса мер по разъяснительной работе с изготовителями и продавцами товаров, исполнителями работ и услуг в сфере защиты прав потребителей; комплекса мер по просвещению населения в сфере защиты прав потребителей; осуществление мер по совершенствованию системы контроля над безопасностью товаров (работ, услуг). На практике реализация мероприятий Программы достаточно эффективно осуществлялась через межведомственный совет по защите прав потребителей при Правительстве области. Межведомственный совет был создан постановлением Губернатора области от 10 июля 2007 г. № 258-П. Аналогичные советы созданы во всех 39 муниципальных образований области.

В рамках своих полномочий районные межведомственные советы в 2011 году 34 раза на заседаниях советов рассматривали вопросы качества предоставляемых коммунальных услуг, подготовки к отопительному сезону, соблюдения требований законодательства РФ в сфере защиты прав потребителей в наиболее проблемных секторах рынка, координировалась подготовка к празднованию Всемирного дня защиты прав потребителей.

В 2011 году по инициативе управления Роспотребнадзора по Саратовской области было подготовлено и проведено заседание межведомственного совета, на котором рассматривался вопрос о необходимости соблюдения требований законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей и законодательства в области санитарно – эпидемиологического благополучия населения со стороны сетевых торговых компаний. В повестку заседания совета был включен вопрос о необходимости пролонгирования областной Программы.

В 2011 году из 51 мероприятия областной Программы исполнено 51, что составляет 100 %. В числе исполненных – программные мероприятия, касающиеся информирования населения по всему блоку жилищно-коммунальных отношений; отношений в секторе розничной торговли и производства пищевых продуктов, повышения эффективности контрольно-надзорной деятельности, повышения уровня предоставления медицинских и образовательных услуг и другие.

Для текущей работы с населением по вопросам защиты прав потребителей в структуре администраций муниципальных образований области осуществляют деятельность специалисты по защите прав потребителей, но они фактически входят в состав других отделов (отдел торговли, отдел экономики, отдел потребительского рынка и предпринимательства и т.д.). Всего по муниципальным образованиям области осуществляют деятельность по защите прав потребителей 48 специалистов районных администраций.

С целью повышения финансовой грамотности населения области управление Роспотребнадзора по Саратовской области принимает участие в реализации проекта «Финансовый ликбез», созданного на базе Министерства экономического развития и торговли Саратовской области.



### **3.2. Практика взаимодействия с общественными объединениями потребителей**

Общественное движение потребителей заняло прочную позицию в системе защиты прав потребителей.

На территории Саратовской области зарегистрировано более 60 общественных объединений. Основная работа общественных организаций сосредоточена на консультировании населения по вопросам защиты прав потребителей, оказании помощи потребителям при отстаивании своих интересов в суде. Так, по данным общественных организаций Саратовской области, в 2011 году рассмотрено 1612 обращений потребителей, дано 843 консультации потребителям. Оказана помощь потребителям в составлении 157 исков по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей, в 2011 году общественными организациями подготовлено 261 исковое заявление в защиту конкретных потребителей.

Основой взаимоотношений с общественными и правозащитными организациями продолжают оставаться заключенные соглашения о взаимном сотрудничестве. Соглашения заключены с Саратовским региональным общественным учреждением по защите прав потребителей, Саратовским областным общественным учреждением «Щит потребителя», саратовской региональной общественной организацией «Центр защиты прав потребителей», Некоммерческим партнерством «Саратовская гражданская палата», Саратовским региональным отделением Общероссийской общественной организацией малого и среднего предпринимательства «Опора России». 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. Совершенствуется работа с предпринимательским корпусом на принципах соблюдения законодательства о защите прав потребителей.

В 2011 г. в целях обеспечения взаимодействия управления Роспотребнадзора по Саратовской области с общественными объединениями потребителей по вопросам защиты прав потребителей в соответствии с планом продолжил работу Консультативный совет по защите прав потребителей. В состав совета входят: уполномоченный по правам человека в Саратовской области, Саратовское региональное отделение Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «Опора России», ряд общественных объединений потребителей.

Для достижения поставленных перед ним целей Консультативный совет в отчетном периоде рассмотрел вопросы:

- о подготовке и проведении мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей;
- соблюдения установленных законодательством РФ в сфере защиты прав потребителей требований на рынке финансовых услуг;
- совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям в сфере ЖКУ;
- работа с судами по защите неопределенного круга потребителей;
- подведение итогов работы Консультативного совета.

В 2011 г. совместно с общественными организациями проведены мероприятия по празднованию Всемирного дня защиты прав потребителей, которые были посвящены вопросам повышения финансовой грамотности населения.

Работа Консультативного совета освещалась в средствах массовой информации.

Учитывая важнейшую роль общественных организаций в деятельности по

защите прав потребителей, управлением Роспотребнадзора по Саратовской области принимаются активные меры по выработке единообразных подходов в вопросах защиты потребителей.

#### **Глава 4. Информирование и просвещение населения – формы и методы работы**

Консультирование населения в области потребительского права является важнейшей превентивной мерой по предупреждению нарушений прав потребителей на рынке товаров и услуг. Информационно-пропагандистская деятельность в 2011 году являлась неотъемлемой частью текущей работы управления Роспотребнадзора по Саратовской области.

Несмотря уже на имеющиеся формы координирования работы по защите прав потребителей с органами исполнительной власти субъекта, органами местного самоуправления и общественными объединениями потребителей такой показатель социального благополучия, как количество обращений граждан в наиболее проблемном секторе потребительского рынка – сфере жилищно-коммунальных услуг, финансовых услуг, услуг связи, бытовые услуги, услуги общественного питания остается значительным. Между тем, их суммарная доля в общем количестве обращений в 2011 г. снизилась на 21,78 % и составляет по области 37,42 % (в 2010 году – 59,2 %). Кроме того, имеется тенденция снижения количества обращений потребителей в сфере ЖКХ. Так, количество обращений потребителей в сфере ЖКХ по годам составило:

2006 г. – 240;  
2007 г. – 566;  
2008 г. – 1267;  
2009 г. – 1529;  
2010 г. – 1554,  
2011 г. – 776 обращений.

Рост количества обращений на потребительском рынке финансовых услуг в 2011 году превысил уровень на 3,6 %.

Анализ обращений потребителей показывает низкий уровень потребительской грамотности населения. Граждане недостаточно полно информированы о своих правах и слабо представляют механизмы своей защиты.

Все эти обстоятельства являются одним из объективных оснований повышения уровня просвещенности потребителей о своих правах, и поэтому управление Роспотребнадзора по Саратовской области рассматривает проблему повышения потребительской грамотности населения области, как важнейшую превентивную меру для предупреждения нарушений на потребительском рынке товаров и услуг.

В связи с этим управление в 2011 г. осуществляло деятельность по организации информирования и пропаганды правовых знаний в области защиты прав потребителей, в том числе информировало потребителей о работе управления Роспотребнадзора по Саратовской области посредством организации «горячих линий» связи; организованы мероприятия по празднованию Всемирного дня защиты прав потребителей; осуществлялось непосредственное консультирование потребителей по вопросам защиты их прав, постоянно велась дистанционная работа с потребителями и предпринимателями через сеть Интернет; оказывалась консультационная помощь населению в рамках деятельности МУП «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», в рамках проекта «Финансовый ликбез».

Развитие информирования и просвещения граждан предусматривает реализацию



комплекса мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе и за счет оптимизации на основе единого методологического подхода созданных в системе Роспотребнадзора консультационных центров для потребителей.

В соответствии с имеющимися в системе Роспотребнадзора статистическими данными в работе по созданию консультационных центров и пунктов задействован 81 субъект Российской Федерации (в том числе и Саратовская область), создано 82 консультационных центра, 221 консультационный пункт.

Начиная с 2007 года, на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» осуществляет деятельность Консультационный центр и 9 консультационных пунктов для потребителей на базе филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» в крупных городах Саратовской области: г. Саратов, г. Энгельс, г. Балаково, г. Балашов, г. Петровск, г. Вольск, г. Аткарск, г. Ершовск, г. Пугачевск.

Услуги консультационных пунктов оказываются бесплатно и позволяют решить одну из важнейших проблем просвещения – проблему доступности получения информации для населения районов области. Для повышения эффективности работы консультационных пунктов в каждом из них организована и периодически пополняется инфотека, ознакомиться с материалами которой может любой желающий. Инфотека содержит материалы по разделам: товары, работы, услуги (по каждой теме нормативно – правовые документы, памятки для потребителей, советы потребителям, образцы заявлений и претензий и пр.). В целях оказания методической помощи специалистам филиалов ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» подготовлены материалы для проведения лекций и семинаров с целью просвещения предпринимателей в рамках законодательства о защите прав потребителей в сфере туристического обслуживания, розничной торговли.

Виды деятельности консультационных центров и консультационных пунктов для потребителей:

1. Консультирование и информирование граждан и хозяйствующих субъектов.
2. Подготовка претензий, исковых заявлений и др. документов, направленных на защиту прав потребителей.
4. Экспертиза договоров на соответствие законодательства о защите прав потребителей.
5. Экспертиза маркировочных ярлыков, этикеток и др. документов на соответствие законодательства о защите прав потребителей.
6. Товароведческая экспертиза на соответствии товара (обувь, текстильный товар обязательным).

Специалисты консультационных пунктов осуществляют консультирование по разным формам, в том числе: по телефону; в ходе личного приёма; по электронной почте; через СМИ; с помощью инфотеки; с помощью брошюр (памяток).

Всего в 2011 году посредством консультационных пунктов оказана правовая поддержка 2327 гражданам, что в 2,0 раза превышает уровень 2010 года (в 2010 году – 1263), в ходе которых были составлены 54 претензии, подготовлены проекты 7 исковых заявлений на общую сумму 210 000 руб. (1 исковое заявление - услуги ЖКХ – ненадлежащее качество, а именно низкие температурные параметры услуги горячего водоснабжения, 2 исковых заявления - услуги кредитования – включение в договора с потребителями условий, ущемляющих их права, а именно взимание комиссии за выдачу кредита, 4 исковых заявления – расторжение договора купли – продажи товара ненадлежащего качества возмещение убытков потребителя вследствие приобретения товара ненадлежащего качества).

Проведены 372 экспертизы для целей обеспечения контроля в сфере защиты прав потребителей.

С целью просвещения населения по вопросам потребительского законодательства в 2011 году специалистами Консультационного центра и консультационных пунктов было подготовлено и размещено:

- на официальном сайте ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» 23 статьи: «О заявлении Ассоциации туроператоров России», «Информация для потребителей туристических услуг», «Ещё раз о правах потребителей в сфере ЖКХ», «О порядке информирования потребителей о энергетической эффективности отдельных видов товаров», «Образец претензии к авиаперевозчику», «Об актуальных аспектах обеспечения безопасности российских туристов в связи с событиями в Египте», список нормативно законодательных актов по защите прав потребителей, «Статья о коллекторской деятельности», « О вступлении в силу норматива по массе глазури нанесенной на мороженую рыбную», «О вреде сладких безалкогольных газированных напитков», «Решения судов по искам Управления Роспотребнадзора по Саратовской области», «Управляющие компании многоквартирными домами стали прозрачнее», «Как уменьшить коммунальные расходы», «Выезжающим в Турцию», «Райффазенбанк» нарушил права заёмщиков», «К вопросу о посредничестве на потребительском рынке», 20 публикаций в газетах «Наше слово (Энгельс)», «Петровские вести», «Как жить?»: «Управляющие компании многоквартирными домами стали прозрачнее», «Как уменьшить коммунальные расходы», «Об обмене сотовых телефонов», «Поломка товара, купленного в кредит. Как вернуть деньги?», «Знай и защищай свои права: часто задаваемые вопросы», «Услуги ЖКХ: право на информацию», «Покупателя защищает закон», «Почти три года переплачивал за кредит», Пища, которая съедает нас», «А где найти такую школу?», «Студеница» -опасна», «Жительница Энгельса расколола «крепкий орешек», «Плата за место в подполье», «Что делать, если в товаре обнаружен недостаток?», «Как провести обмен товара надлежащего качества», «Мебель, изготовленная на заказ», «Мебель по договору купли-продажи».

Основными направлениями деятельности управления по организации информирования и пропаганды правовых знаний в области защиты прав потребителей в 2011 году являлись:

- информирование потребителей о работе управления Роспотребнадзора по Саратовской области;
- в том числе организация «горячих линий» связи (поступил 67 звонков по вопросам защиты прав потребителей);
- ежегодные мероприятия по проведению Всемирного дня защиты прав потребителей;
- формирование потребительской культуры через средства массовой информации: 180 выступлений в СМИ, что составляет 143,4 % от количества выступлений за аналогичный период 2010 года, из них:
  - по телевидению 10 выступлений (за аналогичный период 2010 года – 2 выступление),
  - по радио 8 выступлений (за аналогичный период 2010 года – 1 выступление),
  - 157 публикаций, из них:
    - в прессе размещено 103 публикации (за аналогичный период 2010 года – 42 публикации), в многотиражных изданиях – 16 публикаций (за аналогичный период 2010 года – 8 публикаций), в сети Интернет – 33 публикации, из них на официальном

сайте Управления – 30 публикаций (за аналогичный период 2010 года – 29 публикаций).

Количество печатных изданий, плакатов, буклетов и другой наглядной информации по вопросам защиты прав потребителей – 101;

- участие в «круглых столах» по вопросам защиты прав потребителей – 12;
- участие в 4-х пресс – конференциях, посвященных вопросам защиты прав потребителей;
- участие в деятельности 8 общественных приемных, из них в 5 общественных приемных федеральных органов исполнительной власти, 3 общественных приемных органов власти субъекта Российской Федерации;
- непосредственное консультирование потребителей по вопросам защиты их прав;
- специалисты Управления принимали участие в разработке единых стандартов консультирования в сфере защиты прав потребителей услуг ЖКХ.

### **Заключение**

Реализация управлением Роспотребнадзора по Саратовской области основных направлений деятельности в 2011 году во многом позволила обеспечить сбалансированную защиту и соблюдение прав потребителей на территории Саратовской области. В отчетном периоде удалось консолидировать усилия исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций в сфере защиты прав потребителей. На территории области действовала и успешно выполнялась программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Саратовской области на 2009-2011 годы». В настоящее время по инициативе Управления при Правительстве Саратовской области в целях реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей, создания условий для соблюдения прав и интересов потребителей в Саратовской области, проходит процедура согласования пролонгирования областной программы «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Саратовской области на 2009-2011 годы» на период 2012-2014 годы.

В связи с изменением законодательства, когда снижается количество проводимых надзорными органами проверок, необходимо применение новых подходов к обеспечению условий для формирования у населения устойчивых навыков самостоятельного и грамотного поведения на потребительском рынке, включая формирование опыта разумного поведения и рационального потребления, обучение личности приемам адекватного, экономически грамотного действия.

В этой связи все большую значимость по реализации государственной потребительской политики приобретает организация системы правового образования потребителей и предпринимателей, усиление профилактических мер в области защиты прав потребителей.

Решение вышеобозначенных проблем и задач в целях обеспечения государственных гарантий защиты прав потребителей, а также обеспечения баланса интересов потребителей и добросовестных предпринимателей на территории Саратовской области предполагается в рамках реализации областной программы.

Деятельность управления в 2012 году будет направлена на дальнейшее совершенствование федерального государственного контроля в области защиты прав потребителей, реализацию планов и программ взаимодействия с гражданским обществом в сфере защиты прав потребителей.

С целью реализации указанного направления запланировано решение

следующих задач:

**1.** Дальнейшее совершенствование методологии и практического осуществления контрольно-надзорных полномочий в деятельности Роспотребнадзора с учетом изменений федерального законодательства, при реализации возложенных функций в области защиты прав потребителей, в части предупреждения, выявления и пресечения нарушений обязательных требований, систематического наблюдения, анализа и прогнозирования состояния исполнения обязательных требований при осуществлении изготовителями (продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) своей деятельности в том числе за:

- соблюдением изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований, приоритетно в сфере финансовых, образовательных услуг, услуг связи и перевозки граждан различными видами транспорта, дистанционной продажи товаров, туристического и бытового обслуживания, жилищно-коммунальных услуг;

- соответствием товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающих безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, приоритетно за реализацией, табачной, молочной и масложировой продукцией; продукцией, предназначенной для детей и подростков; сложно техническими товарами; товарами, на которые распространяются требования, установленные законодательством об энергосбережении и повышении энергетической эффективности.

- Обеспечение максимальной эффективности судебной защиты прав потребителей, защиты законных интересов неопределенного круга потребителей, а также при обращении в судебные органы с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение прав потребителей.

**2.** Формирование и функционирование в Саратовской области действенной системы защиты потребительских прав граждан на основе координации деятельности Управления Роспотребнадзора по Саратовской области, органов исполнительной власти Саратовской области, местного самоуправления и областных общественных объединений потребителей, в том числе в рамках разработанной региональной программы по защите прав потребителей.

**3.** Реализация комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет информирования потребителей и повышения правовой грамотности населения и совершенствования взаимодействия со средствами массовой информации (приоритетно - в соответствии с девизом Всемирного дня защиты прав потребителей, ежегодно отмечаемого 15 марта).

**4.** Оптимизация и координация деятельности консультационных центров, созданных в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области», на основе единого методологического подхода в целях динамичного развития региональных систем информирования и консультирования потребителей.

**5.** Участие в реализации мероприятий по Проекту «Развитие финансового образования и финансовой грамотности в Российской Федерации», в части мер, направленных на усиление защиты прав потребителей финансовых услуг в

Саратовской области.

Итогом реализации мер, направленных на совершенствование федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей на территории Саратовской области, планов и программ взаимодействия с гражданским обществом в сфере защиты прав потребителей будет являться:

1. Обеспечение комплексного подхода к вопросу выбора форм и методов защиты нарушенных прав потребителей на основе гармоничного сочетания мер административной и гражданско-правовой ответственности.

2. Повышение степени участия в судебной защите прав потребителей.

3. Реализация комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, а также внедрение новых технологий по просвещению населения Саратовской области по вопросам правоприменения потребительского законодательства.

4. Обеспечение взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Саратовской области и Правительства Саратовской области, местного самоуправления и областных общественных объединений потребителей за счет усиления контроля за исполнением решений, принимаемых Консультационным советом по защите прав потребителей, Межведомственным советом по защите прав потребителей при Правительстве Саратовской области. Инициирование и подготовка заседаний межведомственного совета по защите прав потребителей при Правительстве Саратовской области и других региональных совещательных органов.

5. Повышение степени участия Консультационных центров (пунктов) на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области в развитии системы информирования и повышения правовой грамотности населения Саратовской области.

6. Участие в выполнении программных мероприятий Проекта «Развитие финансового образования и финансовой грамотности в Российской Федерации», в части мер, направленных на усиление защиты прав потребителей финансовых услуг.

7. Достижение в 2012 году следующих целевых показателей:

- Удельный вес нарушений прав потребителей, устраненных в ходе проверки (в процентах к общему количеству поступивших обращений) – 94,5%,
- Своевременное и оперативное принятие мер по рассмотрению обращений и заявлений граждан – 100,0%,
- Удельный вес охвата объектов плановыми мероприятиями по контролю – 100,0%,
- Удельный вес числа удовлетворенных исков в защиту неопределенного круга лиц от общего количества указанных исков, рассмотрение по которым окончено в отчетном году – 85,0%,
- прирост просветительской деятельности в сфере защиты прав потребителей – 3,0%.