



**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  
« О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
В 2012 ГОДУ »**

**САРАТОВ  
2013 год**

Настоящий доклад разработан на основании результатов деятельности управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области за 2012 год. В докладе использованы материалы контрольно-надзорных мероприятий Управления, данные государственной и ведомственной статистики.

Доклад подготовлен руководителями управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области и Федерального государственного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области»:

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

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

Казакова Л.В. – главный врач Федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области»;

Бойко П.В. – заместитель главного врача Федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области»;

Данилова И.В. – начальник отдела защиты прав потребителей управления Роспотребнадзора по Саратовской области;

Косматова Т.А. - заместитель начальника отдела защиты прав потребителей управления Роспотребнадзора по Саратовской области.

Медведева В.М. - заместитель начальника отдела защиты прав потребителей управления Роспотребнадзора по Саратовской области.

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

Оглавление

1. Структура и анализ выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей.....	4
2. Предупреждение и пресечение нарушений законодательства о защите прав потребителей.....	9
3. Защита прав потребителей на безопасность и качество товаров.....	14
4. Практика применения Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в сфере защиты прав потребителей.....	17
5. Досудебная и судебная защита прав потребителей – формы, методы и результаты проделанной работы.....	19
6. Организация региональной системы защиты прав потребителей.....	31
7. Информирование и просвещение населения – формы и методы работы.....	37
Заключение.....	40

## 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 2012 года проведено 3575 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 больше уровня 2011 года на 51,6 % (в 2011 году – 2357 проверок), уровня 2010 года на 93 % (в 2010 году – 1852 проверки). Удельный вес числа проверок хозяйствующих субъектов по контролю соблюдения требований законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей в общем количестве проверок, проведенных управлением Роспотребнадзора по Саратовской области, неуклонно растет: с 25,9% в 2010 году до 36,1% в 2012 году.

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

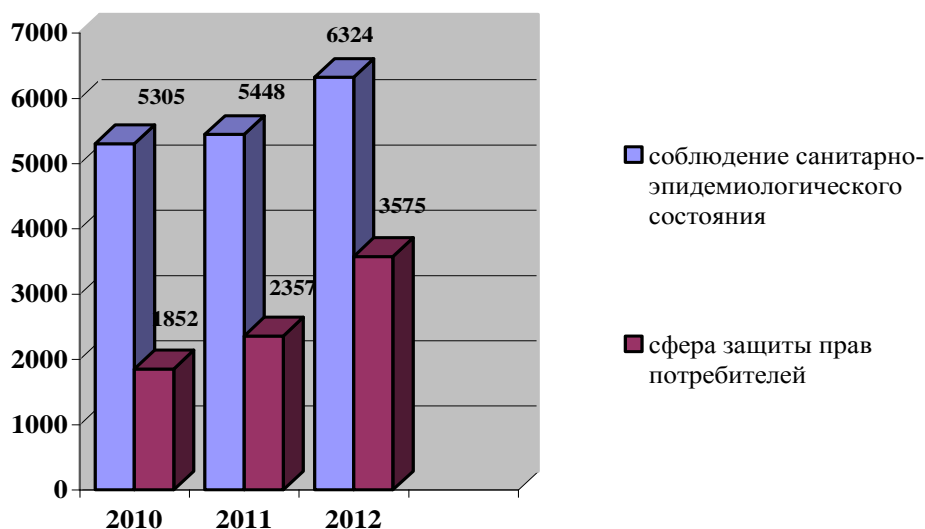


Рис. 1 Динамика проведенных мероприятий по контролю в 2010 - 2012 г.

Соотношение плановых/внеплановых проверок, проведенных специалистами Управления по контролю соблюдения требований законодательства РФ в сфере защиты прав потребителей следующее: плановых проверок – 58,5 %, что в 1,4 раза превышает общее количество проверок, внеплановых – 41,5%. Анализируя данные показатели, в 2012 году наблюдается незначительное смещение в сторону уменьшения доли внеплановых проверок по сравнению с 2010 годом (в 2010 году доля внеплановых проверок к общему количеству проверок составила 45,2 %), что связано с устойчивой тенденцией уменьшения количества обращений, поступивших в Управление по вопросам потребительских правоотношений, по годам, так в 2010 году поступило 2520 письменных обращений, в 2011 – 2301 обращение, в 2012 году – 1966 письменных обращений. Однако, количество внеплановых проверок (в абсолютных числах) увеличилось с 837 в 2010 году,

1409 в 2011 году до 1485 в 2012 году, увеличение составило 77,4% к количеству проверок в 2010 году, 5,4% к количеству проверок в 2011 году.

Это объясняется увеличением доли обращений, в результате рассмотрения которых установлены признаки административного правонарушения (2010 г. – 582 обращения, 2011 г. – 881, 2012 – 1697, (из них: 972 обращения ставших основанием для проведения проверок, 725 обращений, ставших основанием для проведения административных расследований), и как следствие уменьшение количества обращений, в результате рассмотрения которых заявителям даны разъяснения.

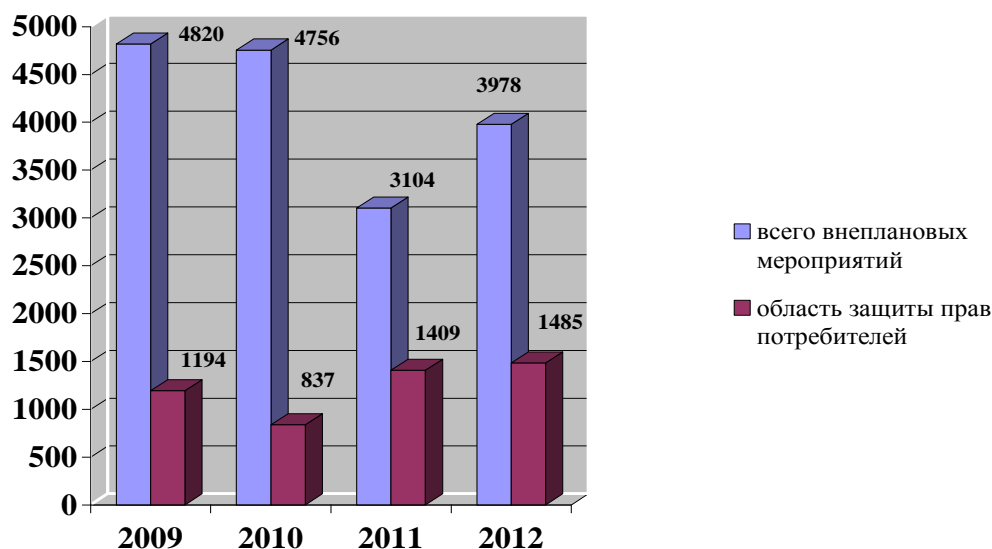
Внеплановые контрольно-надзорные мероприятия проводились по материалам, направленным из уполномоченных органов государственной власти, органов местного самоуправления и других заинтересованных организаций, по письмам и обращениям граждан. Доля внеплановых мероприятий по контролю, проводимых в установленных законом случаях в сфере законодательства о защите прав потребителей по отношению к общему количеству внеплановых проверок составила в отчетном периоде 37,3%<sup>34</sup> (в 2011 году – 45,4%, в 2010 году – 17,59 %, в 2009 г. - 24, 77 %). Таим образом, прослеживается увеличение доли внеплановых проверок по контролю соблюдения требований законодательства РФ в сфере защиты прав потребителей к 2011 году, однако в отчетном периоде удельный вес внеплановых проверок в сфере защиты прав потребителей несколько снизился в связи со значительным ростом (рост на 28%) проверок за соблюдением законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения

Структура контрольно – надзорных мероприятий в 2012 году по видам деятельности субъектов проверок отражена в таблице № 1 (в процентах к итоговой строке).

Таблица № 1

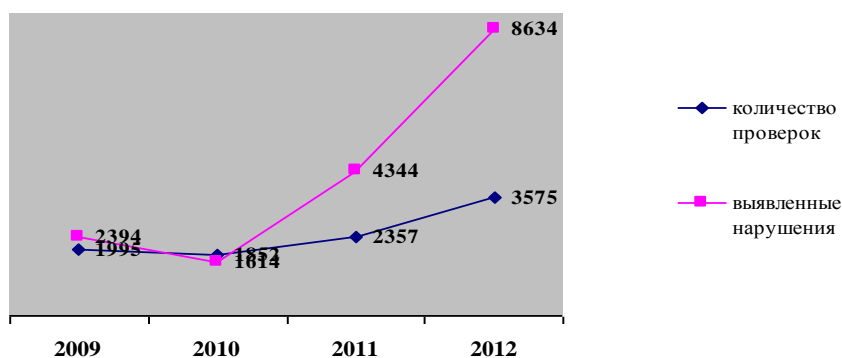
Вид деятельности	Динамика по годам 2011/2012	Доля контрольно-надзорных мероприятий	В том числе доля:	
			плановых	внеплановых
Розничная торговля	-13,5	56,0	45,5	70,8
из них пищевыми продуктами	-1,7	41,9	34,3	52,7
непродовольственными продуктами	-11,5	12,2	8,9	16,8
Общественное питание	-1,6	6,0	7,3	7,7
Жилищно-коммунальные услуги	-2,8	4,0	3,6	4,6
Бытовое обслуживание населения	-0,7	4,6	5,7	2,9
Образовательные услуги	+11,9	14,0	20,4	5,0
Медицинские услуги	+1,0	3,0	4,4	0,9
Деятельность на финансовом рынке	+0,1	0,8	0,04	1,8
Долевое строительство	-0,4	0,03	0,04	0
Услуги связи	0	0,4	0	0,4
Транспортные услуги	+0,6	0,7	0,6	0,8
Гостиничные услуги	+0,6	0,6	0,8	0,3
Прочее	+3,2	9,9	11,6	4,8
Итого		100	100	100

Соотношение внеплановых контрольно-надзорных мероприятий за 2009-2012 г. показано на рисунке 2.



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

В ходе контрольно-надзорных мероприятий управлением Роспотребнадзора по Саратовской области в 2012 г. было установлено 8634 нарушения законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, что составляет 2,4 нарушения на 1 проверку (2011 год – 4344 нарушения, что составило 1,8 нарушений 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 2009 - 2012 годах.

Наибольшая доля нарушений по видам деятельности хозяйствующих субъектов выявлена в 2012 году в сфере розничной торговли пищевыми продуктами и непродовольственными товарами (соответственно 40,7% и 14,9%), что обусловлено наибольшим удельным весом данного сектора экономики на потребительском рынке. Однако, наблюдается снижение доли нарушений по сравнению с 2011 годом на 9,8% в

сфере розничной торговли пищевыми продуктами и на 7,4% непродуктивными товарами.

Увеличилась доля нарушений в сфере:

- услуг общественного питания с 4,9% в 2010 году до 8,8% в 2012 году,
- медицинских услуг с 0,4% в 2010 году до 3,8% в 2012 году,
- услуг связи с 0,1 в 2011 году до 0,3 в 2012 году,
- образовательных услуг с 1,2% в 2011 году до 9,8% в 2012 году,
- транспортных услуг с 0,02% в 2011 году до 0,3% в 2012 году.

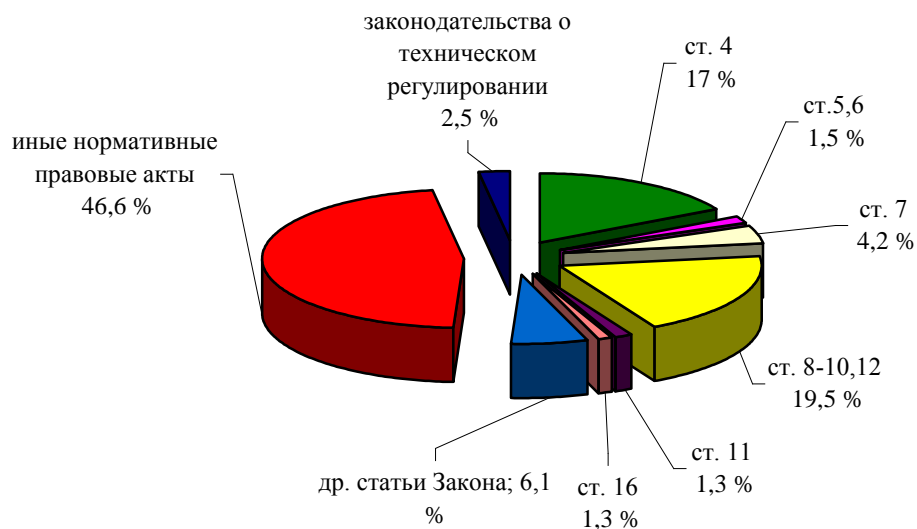
По сравнению с 2011 годом уменьшилась доля нарушений в сфере финансовых услуг с 2,5 % до 1,8% в 2012 году, что обусловлено небольшим удельным весом данного сектора на потребительском рынке области и устранением выявленных нарушений норм законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей по результатам предыдущих проверок.

Структура выявленных в 2012 году управлением Роспотребнадзора по Саратовской области нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей по видам деятельности хозяйствующих субъектов представлена в таблице № 2.

Таблица №2

	Виды деятельности	Выявлено нарушений	Удельный вес нарушений законодательства к общему количеству выявленных нарушений	Рост/снижение выявленных нарушений по сравнению с 2011 годом, процентов
1.	Розничная торговля пищевыми продуктами	3521	40,7	-9,8
2.	Розничная торговля непродовольственными продуктами	1268	14,9	- 7,4
3.	Образовательные услуги	844	9,8	+ 8,6
4.	Общественное питание	758	8,8	+ 2,6
5.	Бытовое обслуживание населения	401	4,6	+ 1,3
6.	Медицинские услуги	330	3,8	+ 1,3
7.	Жилищно-коммунальные услуги	241	2,8	-5,2
8.	Гостиничные услуги	194	2,2	+ 1,5
9.	Деятельность на финансовом рынке	156	1,8	-0,7
10.	Розничная торговля по образцам	89	1,03	+0,6
11.	Туристские услуги	49	0,6	-0,7
12.	Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств	38	0,4	-0,3
13.	Услуги связи	22	0,3	+0,2
14.	Транспортные услуги	24	0,3	+ 1,3
15.	Услуги автостоянок	14	0,2	+0,2
16.	Услуги киновидеообслуживания	19	0,2	+0,2
17.	Деятельность платежных агентов	6	0,1	0
18.	Риелторская деятельность	6	0,1	+0,1
19.	Розничная торговля дистанционным способом	1	0,01	-0,2
20.	Долевое строительство	0	0	-0,1
21.	Прочие виды деятельности	653	7,6	+5,0
22.	Всего	8634	100	

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.



**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 2012 году (от общего количества выявленных нарушений в процентах).

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 19,5% от общего количества выявленных нарушений, однако наблюдается снижение удельного веса количества нарушений норм Закона Российской Федерации, регулирующих структуру и состав необходимой информации на 10,1%, что показывает эффективность системно проводимых Управлением мер, направленных на повышение информированности представителей бизнес – сообщества, потребителей

Нарушения, связанные с качеством товаров (работ, услуг), составляют 17%, с безопасностью товаров (работ, услуг) – 4,2%, установлением гарантийных сроков, а также сроков службы, годности – 1,5%, по факту недействительности условий договора, ущемляющих права потребителей - 1,3%, иные нарушения Закона РФ «О защите прав потребителей» - 6,1%, нарушений иных законов и правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей – 46,6% (данный факт свидетельствует о более широком применении специальных нормативных правовых актов при оценке деятельности хозяйствующих субъектов), нарушений требований законодательства о техническом регулировании – 2,5%.

При пострейтовом 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 24,9% от общего числа нарушений, выявленных в торговле. На нарушения, связанные с качеством товаров, приходится 21,0%, с безопасностью – 5,6% от общего числа нарушений, выявленных в торговле.

Аналогичная ситуация сложилась при оказании услуг общественного питания, 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 туристских услуг – 33,3%, финансовых услуг – 19,8%, торговли – 15,0%, медицинских услуг – 3,6%, образовательных услуг – 2,7%, услуг связи – 1,8% от общего числа выявленных нарушений ст. 16 Закона.

При оказании медицинских услуг значительное место в структуре нарушений занимают нарушения, связанные с непредставлением информации (ст. ст. 8-10,12 Закона) – 24,5 %, качество предоставляемых услуг (ст.4 Закона) – 3,9%, нарушения, связанные с включением в договор условий, ущемляющих права потребителей (ст. 16 Закона) – 1,2% от всех выявленных нарушений в данной сфере деятельности

При оказании коммунальных услуг значительное место в структуре занимают нарушения, связанные с нарушением прав потребителей на качество услуги – 29,9%, с непредставлением информации (ст. ст. 8-10,12 Закона) – 7,5% от всех выявленных нарушений в данной сфере деятельности, 1,7% - нарушения связанные с безопасностью предоставляемых жилищно-коммунальных услуг (ст.7 Закона).

При оказании финансовых услуг 25,0% - по факту включения в договор условий, ущемляющих права потребителей, нарушения иных законов – 50,0%.

## **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 2012 году по вопросам нарушенных потребительских управлений Роспотребнадзора по Саратовской области зарегистрировано 2261 обращение, что на 16,6% меньше, чем в 2011 году - 2711 обращений, на 30,7% меньше, чем в 2010 году – 3262 обращения. Из них: поступило 295 устных обращений, по которым предоставлены консультации и разъяснения, что на 28,0% меньше, чем в 2011 году – 410 обращений. Большая часть поступивших обращений, как и в предыдущие годы поступила в письменном виде - 1966 письменных обращений, что на 14,6% меньше, чем в 2011 году - 2301 письменное обращение.

По обращениям, направленным в адрес Управления, по вопросам защиты прав потребителей, проведено 972 внеплановые проверки (ст. 10 ФЗ 294-ФЗ), 725 административных расследований. Удельный вес обращений, ставших основанием для проведения проверки, составил 42,9%, что выше уровня 2011 года на 20,1% (2011 год – 617 проверок - 22,8%). Удельный вес обращений, ставших основанием для проведения административных расследований составил 32,1%, что выше уровня 2011 года на 22,4% (2011 год – 264 расследования – 9,7%). Данные показатели подтверждают рост эффективности проводимых Управлением просветительских мероприятий среди населения области, вследствие чего больший процент поступающих обращений содержит вопросы, отнесенные к компетенции Управления, кроме того, содержат достаточные данные, указывающие на признаки административных правонарушений.

Значительное место в деятельности Управления Роспотребнадзора по Саратовской области занимала профилактическая работа, направленная на защиту прав потребителей. В результате в добровольном порядке удовлетворено 1401 обращение потребителей гражданско-правового характера, что составило 94,5% от общего числа письменных обращений гражданско-правового характера, тем самым предотвращено ущерба имуществу потребителей при оказании населению услуг, реализации товаров, не соответствующих требованиям потребительского законодательства, на сумму 1336,2 тыс. руб. (2011 год - 1243,1 тыс. рублей, 2010 год - 781,9 тыс. рублей).

Распределение обращений граждан по видам деятельности приведено в таблице № 3.

Таблица № 3

№ п/п	Вид деятельности	2012 год				
		Количество обращений			Структура обращений	Изменение структуры обращений по сравнению с 2011 годом, процентов
		письменных	устных	всего		
	Розничная торговля	405	161	566	31,8	-20,2
1.	Торговля продовольственными товарами	317	4	321	18,1	0
2.	Торговля дистанционным способом	13	0	13	0,7	+ 0,5
	Торговля по образцам	75	157	232	13,0	+11,3
3.	Бытовые услуги	84	10	94	5,3	+ 3,0
4.	Услуги общественного питания	41	0	41	2,3	+ 1,0
5.	Тех. обслуживание и ремонт автотранспортных средств	13	5	18	1,0	+ 0,4
	Гостиничные услуги	2	0	2	0,1	+0,1
6.	Коммунальные услуги	307	58	365	20,4	- 8,2
	Долевое строительство жилья	15	0	15	0,8	+0,3
7.	Финансовые услуги	104	2	106	6,0	+ 1,4
	Деятельность платежных агентов	6	1	7	0,4	+0,3
8.	Услуги связи	85	12	97	5,5	+ 2,6
9.	Туристские услуги	8	1	9	0,5	+0,3
10.	Транспортные услуги	10	0	10	0,6	+0,4
	Услуги автостоянок	0	0	0	0	-0,1
	Услуги киноvideослуживания	1	0	1	0,1	+0,1
	Риелторская деятельность	1	0	1	0,1	+0,1
11.	Медицинские услуги	28	11	39	2,2	+ 1,6
13.	Образовательные услуги	3	0	3	0,2	+ 0,1
14.	Прочие	370	34	404	22,7	+ 3,2
	Всего	1483	295	1778	100	

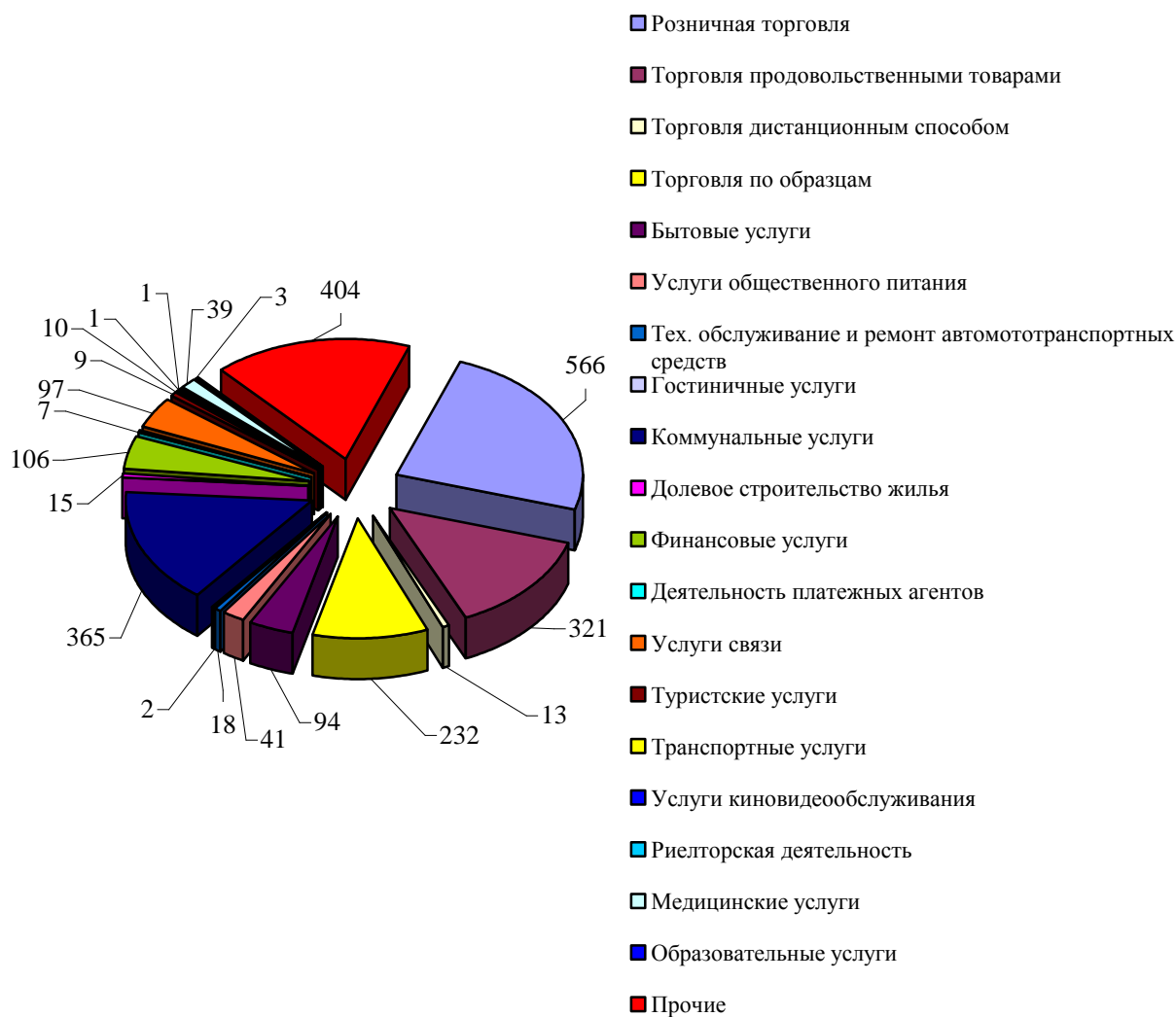
Как видно из таблицы № 6, большинство обращений в 2012 году связаны с нарушенными правами потребителей в сфере коммунальных услуг, торговли,

финансовых, услуг связи, бытовых услуг. Динамика обращений граждан по видам деятельности в сравнении с 2011 годом следующая:

- Наблюдается стойкая тенденция уменьшения количества обращений на оказание услуг ЖКХ на 8,2% по сравнению с 2011 годом (удельный вес в структуре обращений в отчетном 2012 году составляет 20,4%, в 2011 году - 28,6%), в сфере розничной торговли на 20,2% (удельный вес в структуре обращений составляет 31,8%, в 2011 году – 52,0%);

- Количество обращений в сфере торговли продовольственными товарами остается на том же уровне, что и в 2011 году и составляет 18,1% от общего числа обращений граждан, однако удельный вес данных обращений в структуре обращений розничной торговле вырос значительно и составляет 57% (в 2011 году – 40,1%), что говорит о недостаточном уровне квалификации по правовым вопросам представителей юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, нежеланием достижения баланса интересов граждан и бизнес – структур и т.д.

- увеличилось количество обращений в сфере торговли непродовольственными товарами по образцам на 11,3% и составляет 13,0% к общему количеству обращений граждан, продажи дистанционным способом на 0,5% и составляет 0,7% к общему количеству обращений, что свидетельствует о расширении применения новых прогрессивных форм торговли и низкой информированности, как граждан, так и представителей хозяйствующих субъектов о требованиях норм законодательства Российской Федерации, регулирующих правоотношения в данной сфере деятельности; при оказании финансовых услуг населению на 1,4% (удельный вес в структуре обращений составляет 6,0%, в 2011 году - 4,6%), данный факт свидетельствует о положительной практике повышения информированности населения по вопросам потребительских прав при заключении договора потребительского кредитования, использования гражданами информационных материалов, размещенных в печатных изданиях средств массовой информации, на официальном сайте Управления в сети «Интернет»; при оказании услуг связи на 2,6% (удельный вес в структуре обращений составляет 5,5 процента, в 2011 году – 2,9%).



**Рис. 5** Структура обращений граждан, поступивших в Управление по вопросам нарушенных потребительских прав в 2012 году (от общего количества поступивших обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей).

В отчетном периоде сложилась следующая структура письменных обращений в секторе продаж непродовольственных товаров дистанционным способом, по образцам (всего обращений - 245):

- продажа технически сложных товаров бытового назначения, имеющих гарантийные сроки эксплуатации – 34,7%, в том числе 14,8 % средства мобильной связи;
- продажа мебели – 41,3%;
- продажа текстильных, трикотажных, меховых товаров и обуви – 17,8%;
- прочие – 6,2%.

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.

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

В 2012 году управлением Роспотребнадзора по Саратовской области больше всего проверок (56,0%) проведено в сфере розничной торговли. Всего проведено 2003 проверки по соблюдению норм и правил торговли, в ходе которых применялись меры по недопущению поступления на потребительский рынок некачественной и опасной продукции. 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.

Обеспечение безопасности и качества товаров (работ, услуг), отвечающих целям их приобретения и назначения, является важнейшим условием соблюдения прав потребителей.

В рамках контрольно-надзорных мероприятий в области защиты прав потребителей специалистами управления Роспотребнадзора по Саратовской области была подвергнута инспектированию пищевая и промышленная продукция 51 товарной группы, из них 35 групп продовольственных товаров.

Сведения о качестве потребительских товаров, проинспектированных в 2012 году, представлены в таблице № 4.

Таблица № 4

Наименование товара	Ед. изм.	Проверено товаров (в натуральном выражении)	Из них находится в обороте с нарушением обязательных требований (в натуральном выражении)	Из них нарушением заявленных производителем требований по качеству (в натуральном выражении)
Мясо и мясные полуфабрикаты (сырье)	т	33,321	0,597	0,010
Мясные продукты, готовые к употреблению	т	27,336	0,420	0,020
Птица, птицеводческие продукты и полуфабрикаты из птицы (сырье)	т	26,092	0,287	0,010
Продукция из мяса птицы, готовая к употреблению	т	16,906	0,042	0,000
Яйцо	тыс. шт.	96,350	0,000	0,000
Молоко сырое	т	27,500	0,000	0,000
Молоко и молочные продукты	т	25,728	1,109	0,000
Масложировые продукты	т	68,126	0,021	0,000
Рыба и полуфабрикаты из рыбы и другие гидробионты (сырье)	т	11,946	0,331	0,000
Рыбные продукты и другие гидробионты, готовые к употреблению	т	10,463	0,333	0,000
Кулинарные изделия	т	8,621	0,139	0,000
Хлебобулочные изделия	т	20,480	0,242	0,010
Мукомольно-крупяные изделия	т	44,682	0,086	0,000

из них зерно и зернопродукты	т	10,200	0,000	0,000
Сахар	т	21,969	0,001	0,000
Кондитерские изделия	т	18,639	0,261	0,007
Плодоовощная продукция - всего	т	51,988	1,982	0,000
из них (из строки 17): корнеплоды	т	21,177	0,284	0,000
зелень	т	0,673	0,059	0,000
фрукты	т	19,956	0,101	0,000
бахчевые культуры	т	5,360	0,100	0,000
плоды и ягоды	т	4,560	0,424	0,000
Чай, кофе	т	4,076	0,000	0,000
Грибы	т	1,240	0,102	0,000
Дикорастущие пищевые продукты	т	0,050	0,000	0,000
Масленичное сырье	т	11,480	0,085	0,000
Жировые продукты	т	15,337	0,065	0,000
из них спреды	т	10,528	0,042	0,000
Соки, морсы, нектары и прочая соко- содержащая продукция	дкл	11122,222	5,300	0,000
Минеральные воды	дкл	665,730	0,400	0,000
Бутилированная питьевая вода	дкл	781,900	0,000	0,000
Безалкогольные напитки	дкл	829,140	9,800	0,000
Пиво	дкл	1747,500	284,500	0,000
Алкогольные напитки	дкл	697,300	7,300	0,000
Мед и продукты пчеловодства	т	0,985	0,000	0,000
Продукты детского питания	т	2,966	0,000	0,000

Результаты проведенных проверок показали изменение по сравнению с 2011 годом доли забракованных товаров (с разбивкой по группам), связанных с дефектами производственного характера, таких, как несоответствие продукции, заявленным требованиям по показателям качества, с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, с отсутствием документов, подтверждающих качество и безопасность товаров, с нарушением требований технических регламентов, санитарных правил и нормативов, а именно:

В 2012 году возросла доля забракованных продуктов питания по отдельным группам товаров в сравнении с 2011 г., в том числе, мясных продуктов, готовых к употреблению на 0,87%, продукции из мяса птицы на 0,2%, молока и молочных продуктов на 1,5%, рыбных продуктов на 0,51%, хлебобулочных изделий на 0,8%, жировых продуктов на 0,4%, минеральной воды на 0,06%, безалкогольных напитков на 0,63%, консервов на 1,98%.

По отдельным группам доля забракованной пищевой продукции сократилась, в частности: мясо и мясные полуфабрикаты (сырье) на 5,17%, птица, птицеводческие продукты и полуфабрикаты (сырье) на 7,13%, яйцо на 3,38%, масложировая продукция на 0,44%, рыба и полуфабрикаты из рыбы (сырье) на 1,47%, плодоовощная продукция на 5,43%, чай, кофе на 0,5%, алкогольные напитки на 0,45%, табак и табачные изделия на 0,1%.



В 2012 году увеличение доли изъятых из оборота непродовольственных товаров в сравнении с 2011 годом отмечается по целому ряду групп товаров, в частности: велосипеды, мопеды, мотоциклы на 7,5%, технически сложные товары бытового назначения на 46,5%, лампы электрические бытовые на 4,2%, обувь на 10,1%, изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней на 26,2%, строительные материалы и изделия на 5,2%, мебель на 5,8%, аудиовизуальные произведения и фонограммы на 4,0%.

Снижение доли забракованной продукции по отдельным группам товаров в сравнении с 2011 г. отмечается по: парфюмерно-косметические товары на 43,0%, детские игрушки на 15,2%, товары бытовой химии на 11,7%, пестициды и агрохимикаты на 1,7%.

Исходя из вышеуказанных данных, ситуация с качеством и безопасностью продукции остается неблагоприятной. Причинами такого положения дел на потребительском рынке явились:

- низкая технологическая дисциплина, неудовлетворительный производственный контроль, низкий профессиональный уровень кадров в предприятиях торговли,
- несоответствующая современным требованиям материально-техническая база хозяйствующих субъектов,
- отсутствие активной позиции потребителей по отстаиванию своих прав, которое является следствием недостаточной правовой грамотности.

Полученные результаты проверок свидетельствуют о том, что нарушения правил маркировки продукции по - прежнему носят массовый характер. Основные нарушения в части предоставляемой информации:

- отсутствие сведений или неполные сведения о юридическом лице – изготовителе или адресе для приема претензий потребителей,
- отсутствие информации о сроках годности товара и иные нарушения.

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

Во всех случаях, когда нарушения носили системный характер или угрожали здоровью или жизни потребителей, применялась судебная защита потребителей.

Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области подготовлено и направлено в судебные органы 46 исковых заявлений в защиту потребителей к хозяйствующим субъектам, осуществляющим свою деятельность в сфере розничной торговли, в том числе 41 исковое заявление в защиту неопределенного круга потребителей, 5 исковых заявлений в защиту конкретных потребителей. На сегодняшний момент рассмотрено 45 исковых заявлений, удовлетворено 42 исковых заявления, в том числе 2 иска в защиту конкретных потребителей (потребителям присуждено 33,6 тыс. руб., в том числе 4,0 тыс. руб. в качестве возмещения морального вреда).

Такая мера защиты потребителей применялась по отношению к предприятиям, реализующим пищевые продукты (направлено 12 исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей, рассмотрено – 11 исков, все исковые заявления удовлетворены): ЗАО «Гандер» (сеть магазинов «Магнит»), ООО «О' Кей», ООО «БВГ системы» (сеть магазинов «Милослав»), ООО «Центр реструктуризации» (сеть магазинов «Гроздь»), ООО «Волгаторг» (сеть магазинов «Пятерочка», к предприятиям, принадлежащим ИП Селиверстовой М.Н., ИП Мартиросян Л.М., ИП Деркач Д.А., ИП Родионовой Н.И., ИП Швецовой Н.А., ИП Ивановой М.В. о прекращении противоправных действий, выразившихся в нарушении прав потребителей на качество безопасность реализуемых товаров, а именно: прекращении торговли продуктами с истекшим сроком годности, реализации развесных пищевых продуктов без соответствующей информации о весе продовольственных товаров, стоимости отвеса, сроках годности, номере или фамилии фасовщика, реализации продуктов питания в



нарушение требований нормативной документации по маркировке.

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).

#### **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 2195 административных дел по фактам нарушений, выявленных по результатам проведения проверок (административных расследований), что составляет 61,4% от общего количества проведенных проверок. Должностными лицами управления Роспотребнадзора по Саратовской области составлено 2760 протоколов об административном правонарушении.

По результатам рассмотрения дел об административных правонарушениях вынесено 2810 постановлений о назначении административного наказания. Сумма штрафных санкций составила 7968,5 тыс. руб., сумма взысканных штрафов составила 7937,3 тыс. руб. Процент уплаченных административных штрафов увеличился на 6,8% по сравнению с 2011 годом и составил 99,6% от общей суммы наложенных административных штрафов.

В 2012 году превалирует доля административных дел, возбужденных по ст.14.15 КоАП РФ и составляет 35,07% от общего количества возбужденных дел (2011 год – 45,28%, 2010 год – 53,1 %), доля административных дел, возбужденных по ч.1 ст. 14.8 КоАП РФ – 11,5% от общего количества возбужденных дел (2011 год - 13,3 %, 2010 год – 21,8 %), что свидетельствует о более широком применении специалистами Управления специальных составов КоАП РФ.

Доля административных дел, возбужденных по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ – 2,0% (2011 год - 1,4 %, 2010 год – 0,8 %).

Структура применения КоАП РФ в рамках законодательства о защите прав потребителей управлением Роспотребнадзора по Саратовской области в 2011 - 2012 годах представлена в таблице № 5 (в процентах к общему количеству составленных должностными лицами Управления протоколов об административном правонарушении).

Таблица № 5

Статьи КоАП РФ	Доля правонарушений, выявленных в 2011 году (%)	Доля правонарушений, выявленных в 2012 году (%)	Изменение структуры выявленных нарушений по сравнению с 2011 годом, процентов
ч.1 ст.14.1	0,2	0,3	+0,1
ч.2 ст.14.1	0,1	0,22	+0,12
ч.3 ст. 14.1	0,1	0,03	- 0,07
ст.14.2	3,93	3,7	-0,23
ч.1 ст. 14.4	4,34	16,4	+12,06
ч.2 ст. 14.4	0,61	0,54	-0,07

*«Защита прав потребителей в Саратовской области в 2012 году»*

ч.1 ст. 14.5	2,17	3,12	+0,95
ч.1 ст.14.6	0,66	0,39	-0,27
ч.2.ст.14.6	0,15	0,33	+0,18
ст. 14.7	2,70	0,97	-1,73
ч.1 ст. 14.8	13,32	11,84	- 1,48
ч.2 ст. 14.8	1,38	1,95	+0,57
ч.3 ст. 14.8	0,25	0,25	0
ст. 14.10	0,05	0,03	-0,02
ст. 14.15	45,28	35,07	-10,21
ч.2, 1 ст. 14.16	0	0,33	+0,33
ч.3 ст. 14.16	3,88	3,5	-0,38
ч.2 ст.14.34	1,32	0,3	-1,02
ч.3 ст.14.34	0	0,04	+0,04
ч.6 ст.14.34	0,40	0,07	-0,33
ч.7 ст.14.34	1,48	0,18	-1,3
ч.8 ст.14.34	1,02	0,14	-0,88
ст. 19.14	0	0,36	+0,36
ч.1 ст. 19.5	11,29	10,58	-0,71
ст. 19.6	0,8	0,5	-0,3
ст. 19.7	1,55	1,41	-0,14
ч.1 ст. 19.19	0,1	0	-0,1
ч.1 ст. 20.25	2,92	2,25	-0,67
ч.1 ст. 14.43	0	3,73	+3,73
ч.2 ст. 14.43	0	0,58	+0,58
ч.3 ст. 14.43	0	0,04	+0,04
ст. 14.45	0	0,65	+0,65
ст. 14.46	0	0,14	+0,14
ч.1 ст. 19.4	0	0,12	+0,12
ч.1 ст. 19.4.1	0	0,07	+0,07
ч.2 ст. 19.4.1	0	0,04	+0,04
ч.2 ст. 15.12	0	0,07	+0,07
ст. 17.7	0	0,26	+0,26
Итого:	100	100	

В 2012 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. 20.25, ч.1, 2, 3 ст. 14.43, 14.45, 14.46, ч.1 ст. 19.4, ч. 1, 2 ст. 19.4.1, ч. 2 ст. 15.12, ст. 17.7), направлено 359 материалов дел о привлечении к административной ответственности, что составляет 10,0% от общего количества проведенных проверок, в сравнении с показателями 2011 года удельный вес направленных в суды материалов вырос на 3,6%. Судами принято решение о назначении административного наказания в виде административного штрафа по 291 делу об административном правонарушении, из них в виде административного штрафа и конфискации по 3 делам об административном правонарушении, 285 материалов в виде административного штрафа. Остальные материалы дел находятся на рассмотрении.

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

В 2012 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 Российской Федерации 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 законодательства и оказание практической помощи в решении вопроса по восстановлению нарушенных прав не только потребителям, но и продавцам (исполнителям услуг).

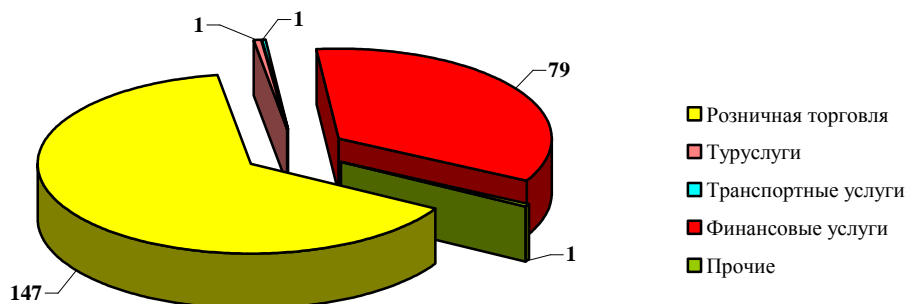
Эффективным профилактическим средством в предупреждении конфликтных ситуаций на потребительском рынке является консультативная помощь по устным обращениям граждан.

В 2012 году специалистами управления Роспотребнадзора было дано 295 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.

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.

Наиболее распространенной формой участия Управления в защите прав потребителей в судах общей юрисдикции является вступление в процесс для дачи заключения по делу в целях защиты прав конкретных потребителей. Бланк заявления о привлечении управления Роспотребнадзора по Саратовской области, как государственного органа, для дачи заключения по делу размещен на официальном сайте Управления в сети «Интернет», высылается обратившимся гражданам. Поступающие в Управление сведения свидетельствуют об использовании гражданами данных материалов.

Всего в 2012 году было дано 229 таких заключений, что в 1,2 раза превышает аналогичный показатель 2011 года – 186 заключений. В расчете на 100 тыс. населения области средний показатель данных в судах заключений в 2012 году по сравнению с 2011 годом вырос в 1,3 раза (с 7 до 9,1). В пользу потребителей присуждено около 900 тыс. руб., в том числе около 100 тыс. руб. составляет компенсация морального вреда.



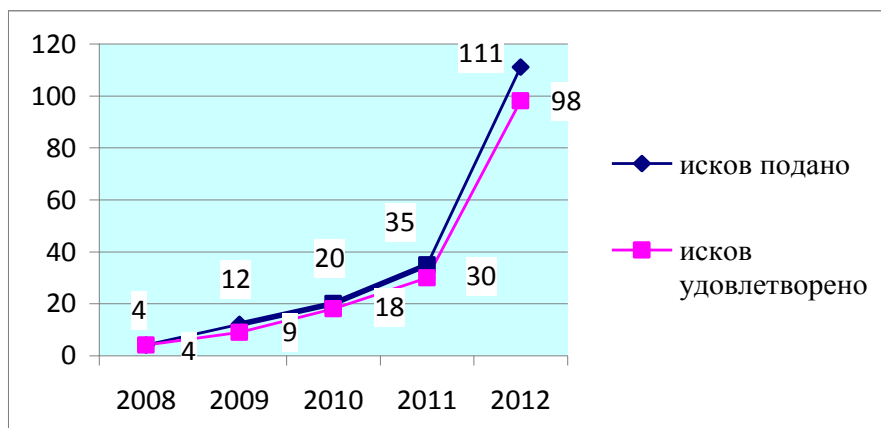
**Рис. 6** Структура заключений, данных Управлением, по видам деятельности.

Наибольшее число заключений было дано по гражданским делам по фактам приобретения товаров ненадлежащего качества, и как следствие требования расторжения договоров купли – продажи 53 %, из них 59 % купли- продажи продовольственных товаров, 41% продажи непродовольственных товаров. Также значительный удельный вес в общем количестве заключений занимают заключения по делам с участием потребителей финансовых услуг, в частности потребительского кредитования – 35%. В пользу потребителей – заемщиков присуждено около 200 тыс. руб. Рост гражданских споров, доведенных потребителями до суда, с привлечением в процесс специалистов Управления, показывает эффективность системно проводимых мер Управления, направленных на повышение правовой грамотности населения.

Одновременно с каждым годом растет количество поданных Управлением исков в защиту конкретных потребителей (неопределенного круга потребителей).

В 2012 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 111 исковых заявлений в защиту потребителей, что в 3.1 раза больше, чем в 2011 году, и в 5.5 раз больше, чем в 2010 году. Относительный показатель за 2012 год – 4,4 иска на 100 тыс. населения вырос в 3 раза по сравнению с данным показателем за 2011 год – 1,4 иска на 100 тыс. населения.

Динамика количества подготовленных исков в защиту потребителей по годам, количества удовлетворенных исковых заявлений, представлена на рисунке 7.

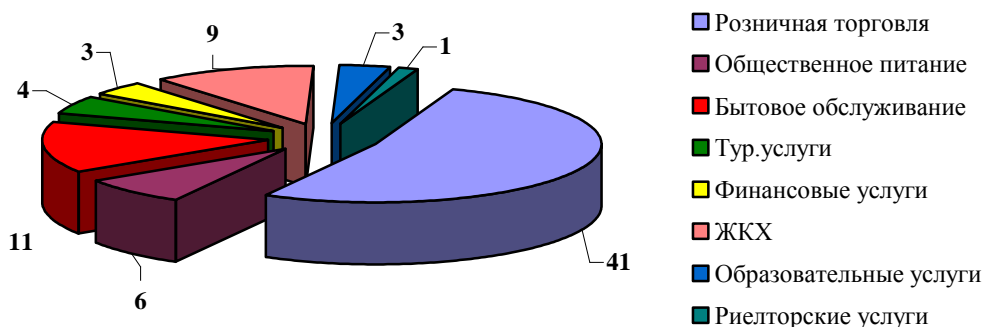


**Рис. 7** Динамика количества подготовленных и удовлетворенных из числа рассмотренных исковых заявлений в защиту потребителей.

Защита неопределенного круга потребителей осуществлялась управлением Роспотребнадзора по Саратовской области путем предъявления исков в суды о признании действий хозяйствующих субъектов противоправными в отношении неопределенного круга потребителей либо о прекращении этих действий. Поводом для защиты прав и законных интересов неопределенного круга потребителей служат результаты проведенных контрольно-надзорных мероприятий, обращения потребителей.

В 2012 году Управлением направлено в судебные органы 78 исков в защиту неопределенного круга потребителей. Относительный показатель за 2012 год – 3,1 иска на 100 тыс. населения вырос более, чем в 4 раза по сравнению с данным показателем за 2011 год – 0,7 иска на 100 тыс. населения.

Рассмотрено 74 исков, из них по 71 заявлению доводы Управления подтверждены.



**Рис. 8** Структура исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей, данных Управлением, по видам деятельности.

В отчетном году сложилась следующая тематика судебных споров с хозяйствующими субъектами в защиту прав неопределенного круга потребителей:

- 41 исковое заявление с требованиями прекращения противоправных действий хозяйствующих субъектов потребительского рынка области, осуществляющих свою деятельность в сфере розничной торговли (отсутствие необходимой и достоверной информации о сроках годности товара, несоблюдение требований санитарных норм и правил в данном виде деятельности, наличие недостоверной информации о весе и цене продукции).

- 6 исковых заявлений в отношении предприятий общественного питания по фактам нарушений прав потребителей на предоставление качественных и безопасных услуг, на представление полной информации о пищевой ценности продукции общественного питания, о весе (объеме) порций готовых блюд.

- 11 исковых заявлений по фактам несоблюдения Правил бытового обслуживания населения (отсутствие необходимой информации об исполнителе, информации и документов, подтверждающих качество и безопасность используемых предприятиями бытового обслуживания средств и предметов ухода).

- 4 исковых заявления в отношении предприятий, осуществляющих свою деятельность на рынке туристских услуг (включение в договора, заключаемые с потребителями, условий, ущемляющих установленные законом права потребителей, а именно ограничение права потребителей на расторжение договора об оказании услуг, права на самостоятельный выбор места предъявления иска).

- 3 исковых заявления в отношении организаций, оказывающих финансовые услуги, в том числе:

- 1 исковое заявление по факту нарушения прав потребителей на достоверную информацию об оказываемой страховой услуге.

- 2 исковых заявления по фактам включения в договора потребительского кредита, заключаемые между кредитными организациями и потребителями условий, ущемляющих права потребителей, а именно: установление штрафных санкций за реализацию заемщиком права на досрочное возвращение займа, допустимость одностороннего изменения банком условий кредитного договора).

- 1 исковое заявление в отношении предприятия, осуществляющего риелторскую деятельность (включение в договора с потребителями условий, ущемляющих права потребителя, а именно отсутствие информации о цене услуг в рублях, ограничение права потребителя на расторжение договора).

- 9 исковых заявлений по фактам нарушений прав граждан при оказании услуг жилищно – коммунального комплекса (обеспечение услуги холодного водоснабжения надлежащего качества населению с. Маянга, Комсомольское, Красный Яр, р.п. Духовницкий, поселка Головановский) обеспечение услуги горячего водоснабжения надлежащего качества и безопасности (соблюдение температурного режима) жителей города Энгельса, предоставление недостоверной информации о цене услуги «центральное отопление» (применение ООО «Жилкомплекс» порядка расчета в нарушение Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, непредставление необходимой и достоверной информации об исполнителе).

- 3 исковых заявления в отношении дошкольных образовательных учреждений (о прекращении противоправных действий, выразившихся в ненадлежащем оказании услуги по содержанию, обучению и воспитанию детей в детских дошкольных учреждениях).

Одним из показателей эффективности данной работы является удельный вес числа удовлетворенных исков от числа рассмотренных, который составил в 2012 году – 95,9 % (в 2011 году – 94,2 %).

Справка

В адрес управления Роспотребнадзора по Саратовской области поступило обращение гражданина по факту нарушения прав его дочери при оказании услуги по содержанию, обучению и воспитанию ребенка со стороны муниципального дошкольного образовательного учреждения «Детский сад комбинированного вида № 68» (далее – ДОУ). Согласно Договора на оказание услуг по содержанию, обучению и воспитанию ДОУ обязуется обеспечить охрану жизни и укрепление физического и психологического здоровья ребенка. По результатам проведенного административного расследования в отношении ДОУ были выявлены нарушения требований действующего законодательства Российской Федерации к оборудованию и содержанию территорий дошкольных организаций, а именно: территория игровых площадок не благоустроена, покрытие площадок выполнено не из утрамбованного грунта, а из асфальта и бетона, на поверхности имеется множество ямок и неровностей. Не соблюдается принцип групповой изоляции, а именно: на семь групп в детском учреждении всего три игровые площадки.



Игровое и спортивное оборудование не соответствует росту-возрастным показателям детей и установлено на твердом покрытии.

Согласно п.1 ст. 779 ГК РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

По общему правилу, закрепленному пунктом 1 статьи 4 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон) исполнитель, оказывающий услуги по возмездному договору, обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги, исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется (пункт 2 статьи 4 Закона).

Помимо соответствия услуги условиям договора независимо от наличия на этот счет соответствующих положений в договоре, исполнитель обязан оказать услугу в соответствии с обязательными требованиями (пункт 5 статьи 4 Закона), одно из которых связано с обеспечением права потребителя на безопасность (статья 7 Закона), правовую основу для практической реализации которого определяют, в том числе, нормы Федерального закона от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Санитарно – эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.1.2660-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы в дошкольных организациях», утвержденных постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 22.07.2010 года № 91 (далее – Правила). Настоящие санитарные правила являются обязательными для исполнения всеми гражданами, юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, деятельность которых связана с проектированием, строительством, реконструкцией, эксплуатацией объектов дошкольных организаций, воспитанием и обучением детей, а также оказывающие услуги по уходу и присмотру за детьми, не связанные с образовательной деятельностью (п. 1.13 Правил)

Учитывая вышеизложенное, Управление Роспотребнадзора по Саратовской области пришло к выводу, что при оказании услуг по содержанию, обучению и воспитанию детей со стороны муниципального дошкольного образовательного учреждения «Детский сад комбинированного вида № 68» нарушаются права неопределенного круга потребителей на качество и безопасность услуги. Управление подготовило и направило в адрес Волжского районного суда города Саратова исковое заявление в защиту неопределенного круга потребителей с требованием обязать МДОУ «Детский сад комбинированного вида № 68» привести территорию учреждения в соответствии с требованиями Санитарно – эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.1.2660-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы в дошкольных организациях».

Судом вынесено решение в пользу потребителей.

Справка

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области в интересах неопределенного круга потребителей обратилось в суд с иском к закрытому акционерному обществу «Стоке» (далее по тексту ЗАО «Стоке») с требованием обязать закрытое акционерное общество «Стоке» прекратить противоправные действия, нарушающие права неопределенного круга потребителей, связанные с нарушением прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации о товарах (работе, услугах), обеспечивающей возможность их правильного выбора.

В обоснование заявленных требований Управление указывает, что при проведении плановой выездной проверки мясоперерабатывающего предприятия ЗАО «Стоке» было

установлено нарушение законодательства в сфере защиты прав потребителей, выразившееся в отсутствии транспортной тары с маркировочными ярлыками от мясосырья. На маркировочных этикетках консервов «Свинина тушеная» указан утративший силу нормативный документ, в соответствии с которым выработан данный продукт, а именно ГОСТ 697-84 вместо ГОСТ Р 54033-2010, отсутствует информация о сортности продукции (высший, первый); а на этикетках ветчины, указанное наименование продукта - «Ветчина рубленая» не соответствует заложенному ТУ 9216-307-01597945-02 ассортименту, а именно: согласно данному ТУ должно быть - мясо ветчинно - рубленое любительское, мясо ветчинно -рубленое обеденное, указано - ветчина рубленая, что является нарушением ст. 18 Федерального закона от 02.01.2000 г. № 29 «О качестве и безопасности пищевых продуктов», ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 г.. № 2300-1 «О защите прав потребителей». Вышеуказанное нарушение действующего законодательства, со стороны ЗАО «Стоке» вводит в заблуждение широкий круг покупателей относительно потребительских свойств и качества продуктов, что создает угрозу здоровью покупателей. Упомянутая продукция поступает в розничную торговую сеть на основании договоров поставки, следовательно, информация о составе мясных консервов, заявленная на потребительской упаковке, не соответствует фактическому составу мясных консервов, является неполной и недостоверной

Энгельским районным судом Саратовской области вынесено решение в пользу потребителей.

#### Справка

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области обратилось в суд с иском к Обществу с ограниченной ответственностью «Плодовое-2009» (далее по тексту ООО «Плодовое-2009») о прекращении противоправных действий изготовителя в отношении неопределенного круга потребителей, указав, что Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области при проведении плановых мероприятий по контролю на предприятиях торговли г. Саратова (ООО «Шмель», ООО «Три Дом», ООО «Эванс») установлена продажа соковой продукции Сок тыквенный «Урожай лета» и Сок березовый производства ООО «Плодовое-2009», с нарушением ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1; п. 3 ГОСТа Р 51074-2003 «Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования», ст. 11 Федерального закона от 27.10.2008 г. № 178-ФЗ «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей».

На маркировке продукта «Сока тыквенного» «Урожай лета» отсутствовала информация о способе производства и обработки (восстановленный) и присутствовала информация о массовой доле фруктовой части не менее 40%.

Как установлено в судебном заседании и видно из представленного образца маркировочной этикетки с внесенными изменениями, на этикетку «Сока тыквенный» «Урожай лета» нанесено слово «Восстановленный», и отсутствуют сведения о содержании массовой доли фруктовой части в составе сока. Таким образом, предприятием ООО «Плодовое-2009» устранено нарушение закона в части выпуска продукции Сока тыквенный» «Урожай лета». Поэтому в данной части заявленных требований Управлению отказано.

Маркировка соковой продукции Сок березовый производства ООО «Плодовое-2009» неоднозначно понимаема. В сертификате соответствия № РОСС RU.AI017.H11991 (добровольная сертификация), срок действия с 08.04.2011 по 30.03.2012 г. указано наименование продукции «Напиток «Сок березовый». На маркировочной этикетке



потребительской упаковки (стеклянная банка, 3л) четко различаемым крупным шрифтом было указано наименование: Сок березовый. "Мелким, трудноразличимым шрифтом, наряду с информацией о составе, пищевой и энергетической ценности, сроке годности и условиях хранения указано еще одно наименование продукта: «Напиток «Сок березовый». Согласно п.п. 3.4, п.3 ГОСТа Р51074-2003 информация для потребителя должна быть однозначно понимаемой, полной и достоверной, чтобы потребитель не мог быть обманут или введен в заблуждение относительно состава, свойств, пищевой ценности, природы, происхождения, способа изготовления и употребления, а также других сведений, характеризующих прямо или косвенно качество и безопасность пищевого продукта, и не мог ошибочно принять данный продукт за другой, близкий к нему по внешнему виду или другим органолептическим показателям. В соответствии с решением Вольского районного суда Саратовской области предприятием ООО «Плодовое-2009» не устранены нарушения закона по выпуску продукции - Напиток «Сок березовый», так как содержащаяся на маркировочной этикетке информация не позволяет потребителю однозначно определить, какой конкретно продукт продается, сок или напиток.

Заявленные требования Управления удовлетворены частично.

Справка

Управление Роспотребнадзора по Саратовской области обратилось в суд с иском к муниципальному унитарному предприятию Балаковского муниципального района «Районные коммунальные сети» (далее - МУП «РКС»), администрации Маянгского муниципального образования Балаковского муниципального района Саратовской области (далее - администрация Маянгского МО БМР) в защиту интересов неопределенного круга потребителей.

Предметом иска явилось возложение обязательств по обеспечению населения села Маянга Балаковского района доброкачественной питьевой водой в количестве, достаточном для удовлетворения физиологических и бытовых потребностей.

В силу статей 11, 19 Федерального Закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» юридические лица обязаны выполнять требования санитарного законодательства... Подаваемая населению питьевая вода должна быть безопасной в эпидемиологическом, радиационном отношении, безвредной по химическому составу; гигиенические требования и нормативы качества питьевой воды установлены санитарно – эпидемиологическими правилами и нормативами «СанПин 2.1.4.1074-01 Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества. Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения». Потребитель имеет право на то, чтобы предоставляемые услуги были безопасны для жизни, здоровья потребителя (ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В соответствии с п. 4 ст. 14 Федерального закона № 131-ФЗ от 6 октября 2003г. «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» организация в границах поселения водоснабжения населения относится к вопросам местного значения поселения. Согласно Устава Администрации Маянгского муниципального образования Балаковского муниципального района Саратовской области к вопросам местного значения Маянгского МО отнесены, в том числе, организация в границах поселения электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведение, снабжение населения топливом. Балаковский районный суд Саратовской области подтвердил обоснованность требований Управления Роспотребнадзора по Саратовской области: обязал МУП «РКС» прекратить подачу воды ненадлежащего качества; администрацию Маянгского МО БМР разработать проект организации зоны санитарной охраны источника водоснабжения, выполнить основные мероприятия на территории зоны санитарной охраны, предусмотренные СанПиН 2.1.4.1110-02 «Зоны санитарной охраны источников водоснабжения и водопроводов питьевого назначения», подавать воду

надлежащего качества населению с. Маянки посредством установки очистных сооружений. Срок исполнения обязательств установлен до 01.01.2014 года.

Справка

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области подготовило и направило в суд исковое заявление в интересах неопределенного круга потребителей к обществу с ограниченной ответственностью «Управляющая организация «Жилкомплекс» (далее - ООО «УК «Жилкомплекс») с требованием прекратить противоправные действия ООО «УК «Жилкомплекс» в отношении неопределенного круга потребителей, выразившиеся в предоставлении недостоверной информации о цене услуги «центральное отопление», выставляемой к оплате в платежных извещениях (квитанциях) в отопительный период с октября 2011 г. по январь 2012 г.,. Основанием подачи иска являются обращения в адрес Управления жителей многоквартирных домов №1 по 1-му Высокому проезду г. Саратова; № 2 по 1-му Высокому проезду г. Саратова; № 66 «А» по ул. Аткарская г. Саратова; № 5 по ул. Высокая г. Саратова; № 43/55 по ул. Железнодорожная г. Саратова; № 4 по ул. Безымянная г. Саратова на действия ООО УО «Жилкомплекс» по вопросу выставления в платежных документах потребителей размера платы за коммунальную услугу «центральной отопление» с использованием расчетного коэффициента.

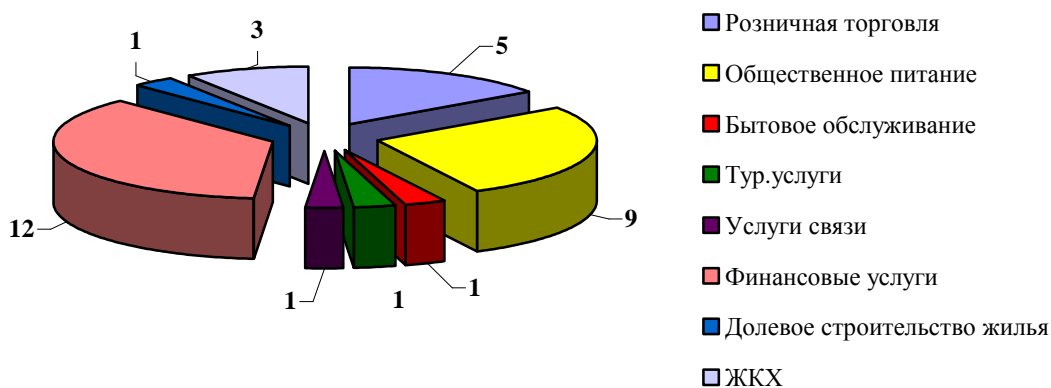
Из подпункта 1 пункта 3 приложения № 2 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам утвержденных Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 307 (в ред. Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 N 354) следует что, при оборудовании многоквартирного дома коллективными (общедомовыми) приборами учета и отдельных или всех помещений в многоквартирном доме индивидуальными и (или) общими (квартирными) приборами учета, размер платы за коммунальные услуги определяется в следующем порядке: размер платы (руб.) за холодное водоснабжение, горячее водоснабжение, газоснабжение, электроснабжение в жилом и в нежилом помещении, оборудованном индивидуальным и (или) общим (квартирным) прибором учета или не оборудованном индивидуальным и (или) общим (квартирным) прибором учета, определяется по формуле № 9. Из содержания данной нормы права следует, что такой порядок расчета не предусмотрен для расчета коммунальной услуги «отопление» он не применяется.

ООО «УК «Жилкомплекс» при расчете платы за услугу "центральное отопление" в нарушении к Правилам предоставления коммунальных услуг граждан утвержденных Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 307 (в ред. Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 N 354) применило не верную формулу № 9, т.е. не предусмотренную для данного порядка расчета, тем самым указал в платежных документах для жителей домов по ул. Аткарская д.66 «А», 1-й Высокий проезд д.1, д. 2 г. Саратова иной порядок расчета размера платы.

Кировский районный суд города Саратова удовлетворил исковое заявление.

В целях обеспечения максимально действенной реализации соответствующих полномочий, призванных гарантировать гражданам государственную защиту их прав, Управление участвует в судебной защите конкретных потребителей.

В 2012 году Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области подготовлено и направлено в суд 33 исковых заявления в защиту конкретных потребителей. Рассмотрено 32 исковых заявления, и них удовлетворено в пользу потребителей 27 исков. Потребителям присуждено около 800 тыс. руб., в том числе около 300 тыс. руб. – компенсация морального вреда.



**Рис. 9** Структура исковых заявлений в защиту конкретных потребителей, данных Управлением, по видам деятельности.

В отчетном году сложилась следующая тематика судебных споров с хозяйствующими субъектами в защиту прав неопределенного круга потребителей:

- услуги связи – 1 иск о расторжении договора на оказание услуг связи оператором ОАО «Мегафон». Иск удовлетворен.

- реализация непродовольственных товаров – 5 исков по вопросам расторжения договоров купли-продажи товаров ненадлежащего качества. В пользу потребителей вынесены решения по двум исковым заявлениям.

- бытовое обслуживание населения (изготовление и установка конструкций из ПВХ профиля) 1 исковое заявление – удовлетворено в пользу потребителя.

- услуги общественного питания - 9 исковых заявлений о взыскании материального ущерба и компенсации морального вреда в связи с нарушением прав потребителей на получение качественной и безопасной для жизни, здоровья услуги общественного питания. Суд вынес решение в пользу потребителей.

- туристские услуги – 1 исковое заявление о расторжении договора на оказание туристских услуг вследствие одностороннего (без согласия потребителей) изменения турагентом условий договора, взыскании материального ущерба и компенсации морального вреда. Суд вынес решение в пользу потребителя.

- долевое строительство жилья 1 исковое заявление о возмещении убытков и морального вреда вследствие приобретения недвижимого имущества ненадлежащего качества. Суд частично удовлетворил требования потребителя.

- услуги потребительского кредитования - 12 исковых заявлений о возмещении потребителям излишне уплаченных денежных средств в части различного рода неправомερных комиссий и компенсации морального вреда. По 11 искам требования удовлетворены. Потребителям присуждено около 300 тыс. руб.

- услуги ЖКХ 3 иска, из которых исковые требования удовлетворены в пользу потребителей в 2 случаях, иск о возмещении излишне уплаченных денежных средств в виду представления недостоверной информации в платёжных документах в части

начислении размера платы за коммунальные услуги, иск о признании незаконным приостановления подачи природного газа в жилое помещение.

Справка

Управление Роспотребнадзора по Саратовской области обратилось в суд (в качестве соистца) с иском к ООО «Романтик Тур», с требованием о расторжении договора на оказание туристских услуг с гражданином А., возмещения понесенных им убытков и компенсации морального вреда.

Поводом обращения в суд послужило заявление гражданина А., поступившее в адрес Управления Роспотребнадзора по Саратовской области. Согласно документам, приложенным потребителем, к обращению, направленному в адрес Управления, между ним и ООО «Романтик тур» (турагент) был заключен агентский договор, предметом которого являлось обязательство турагента по подбору, бронированию и оплату туристского продукта согласно заявке на бронирование. В соответствии с приложением к договору туроператором по заключенному договору является ООО «Тройка Холдинг». Турагент без ведома потребителя, не оформив в соответствии с действующим законодательством изменения к договору в письменной форме, заменил туроператора ООО «Тройка Холдинг» на туроператора ЗАО «Ланта-тур войяж», который официально заявил о своем банкротстве. В соответствии с ч.1 ст. 452 ГК РФ соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в той же форме, что и договор. Договор на оказание туристских услуг, заключенный между ООО «Романтик Тур» и гражданином А. заключен в письменной форме, кроме того условием договора также предусмотрено, что любые изменения и дополнения к договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменном виде.

По результатам рассмотрения искового заявления, Ленинский районный суд города Саратова вынес решение, в котором обязал ООО «Романтик Тур» расторгнуть агентский договор на оказание туристских услуг, возместить гражданину А. понесенные убытки \*стоимость тура в полном объеме) в размере 75 500 руб. и компенсировать моральный вред в размере 20 000 руб. Не согласившись с решением суда, ответчик (ООО «Романтик тур») направил апелляционную жалобу с просьбой отменить решение суда 1 инстанции и принять по делу новый судебный акт. Саратовским областным судом решение суда Ленинского района города Саратова оставлено без изменения, жалоба без удовлетворения.

Справка

Управление Роспотребнадзора по Саратовской области обратилось в суд (в качестве соистца) к индивидуальному предпринимателю Авдоной С.А. (кафе «Альбион») о взыскании в пользу потребителей материального ущерба и компенсации морального вреда в связи с нарушением прав потребителей на получение качественной и безопасной для жизни, здоровья услуги общественного питания. При проведении эпидемиологического расследования установлен факт группового очага острых кишечных инфекций среди гостей свадебного банкета. Установлен эпидемиологический диагноз: острый очаг с множественными случаями заболевания, возбудитель: сальмонелла группы Д Энтеритидис.

Формированию эпидемиологического очага острых кишечных инфекций способствовали грубые нарушения работниками предприятия правил личной гигиены, требований технологического и санитарно – гигиенического режимов (нарушена поточность технологических процессов, продовольственное сырье и пищевые продукты без документов, подтверждающих качество и безопасность, нарушение правил хранения сырья, не разработана программа производственного контроля, нарушение правил мытья посуды), о чем свидетельствуют положительные результаты исследования суточных проб и смывов с объектов внешней среды. При исследовании проб продуктов обнаружено: в сливках деревенских - сальмонелла группы Д энтеритидис; в ветчине обнаружена сальмонелла группы Д энтеритидис.

Право потребителей на безопасность товара (работ, услуг) для жизни, здоровья, имущества потребителя и среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги) закреплено ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей». Обязательные требования на безопасность товаров (работ, услуг) устанавливаются в государственных стандартах, санитарных нормах и правилах, строительных нормах и правилах и нормативно-технической документации. Обязанность изготовителя (исполнителя) - обеспечить безопасность товаров (работ, услуг) в течение всего установленного им срока службы или срока годности товара (работы).

Суд вынес решение в пользу потребителей (потребителям присуждено возместить убытки в сумме 63 879,39 тыс. руб., 210,0 тыс. руб. – компенсация морального вреда).

Справка

Управление Роспотребнадзора по Саратовской области обратилось в суд с иском заявлением (в качестве соистца) к Фонду жилищного строительства в защиту конкретного потребителя о возмещении убытков и морального вреда вследствие приобретения потребителем недвижимого имущества. Потребитель в обоснование своих требований указывает на наличие недостатков в строительстве жилого помещения, которые образовались вследствие некачественно произведенных работ при его возведении и повлекли возникновение изъянов в квартире, принадлежащей истцу, а именно: плесень и конденсационная влага на внутренних поверхностях стен и углах, в результате чего необходимо произвести восстановительный ремонт помещения и мебели. Согласно заключению строительно-технической оценки экспертов по осуществлению оценки стенового ограждения в жилом доме, зафиксировано нарушение проекта - отсутствие наружного утеплителя из минеральной ваты на стеновом ограждении (нарушение строительных норм и правил). В случае передачи потребителю квартиры с недостатками исполнителем нарушены соответствующие положения ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которой продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям (п. 5 ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Суд приходит к выводу, что объект, переданный истцу как потребителю на основании договора, имеет приведенные в заключении недостатки, возникшие в период гарантийного срока и в результате некачественно выполненных работ по строительству объекта.

Волжский районный суд города Саратова частично удовлетворил требования потребителя (потребителю присуждено около 40 тыс. руб., в том числе 30 тыс. морального вреда).

Справка

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области обратилось в суд с иском заявлением в защиту конкретного потребителя к Обществу с ограниченной ответственностью «Газпром межрегионгаз Саратов» о признании действий предприятия противоправными по приостановлению подачи природного газа в жилое помещение и компенсации морального вреда.

В соответствии со ст. 546 ГК РФ перерыв в подаче, прекращение или ограничение подачи энергии допускаются по соглашению сторон, за исключением случаев, когда удостоверенное органом государственного энергетического надзора неудовлетворительное состояние энергетических установок абонента угрожает аварией или создает угрозу жизни и безопасности граждан. О перерыве в подаче, прекращении или



об ограничении подачи энергии энергоснабжающая организация должна предупредить абонента. Прекращение или ограничение подачи энергии без согласования с абонентом - юридическим лицом, но с соответствующим его предупреждением допускается в установленном законом или иными правовыми актами порядке в случае нарушения указанным абонентом обязательств по оплате энергии.

Перерыв в подаче, прекращение или ограничение подачи энергии без согласования с абонентом и без соответствующего его предупреждения допускаются в случае необходимости принять неотложные меры по предотвращению или ликвидации аварии при условии немедленного уведомления абонента об этом.

Исходя из смысла ст.546 ГК РФ, перерывы в подаче газа без согласования с абонентом по другим основаниям следует рассматривать как ненадлежащее исполнение обязательств по договору. В соответствии со ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (оказать услугу) качество которой соответствует договору. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Согласно п.3 гл.П Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. №354 (ред. от 27.08.2012 г.) «предоставление коммунальных услуг потребителю осуществляется круглосуточно (коммунальной услуги по отоплению - круглосуточно в течение отопительного периода), то есть бесперебойно либо с перерывами, не превышающими продолжительность, соответствующую требованиям к качеству коммунальных услуг, приведенным в приложении №1».

На основании приложения №1 к указанным Правилам газоснабжение жилого помещения должно быть бесперебойным в течение года, а допустимая продолжительность перерыва газоснабжения не должна составлять более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца.

Ленинский районный суд города Саратова признал незаконными действия Общества с ограниченной ответственностью «Газпром межрегионгаз Саратов» по приостановлению подачи природного газа в жилое помещение и обязало обеспечить газоснабжение данного помещения в полном объеме путем подключения к газоснабжающей линии. Кроме того, компенсация морального вреда составляет 5,0 тыс. руб.

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.

Изучение судебной практики на территории Саратовской области по вопросам защиты прав потребителей в 2012 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.

## **6. Организация региональной системы защиты прав потребителей**

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, органами местного самоуправления, согласованности их действий.

В 2012 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.

В Саратовской области деятельность Управления по созданию региональной системы защиты прав начата в 2008 году, когда по инициативе Управления была разработана областная программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Саратовской области на 2009-2011 годы». Данная программа утверждена распоряжением Правительства Саратовской области от 24 декабря 2008 г. № 428-Пр. С целью повышения качества и уровня жизни населения Саратовской области был принят комплекс практических мер, направленных на формирование необходимых условий для обеспечения потребительских прав жителей области и защиту их экономических интересов. В основу были заложены такие направления, как реализация комплекса мер по разъяснительной работе с изготовителями и продавцами товаров, исполнителями работ и услуг в сфере защиты прав потребителей; по совершенствованию системы информирования и просвещения населения по вопросам потребительского права, по расширению применения соответствующих гражданско – правовых механизмов в судах общей юрисдикции. Из 51 мероприятия Программы выполнение составило 100%.

Управлением разработана Программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Саратовской области на 2013 – 2015 годы», которая утверждена распоряжением Правительства Саратовской области от 13.02.2013 года № 60-П.

Кроме того, для реализации основной цели повышения качества жизни населения области в стадии доработки находится проект Концепции развития торговли в Саратовской области, одной из задач которой является «содействие осуществлению мер по защите прав потребителей». Концепция предусматривает систему мер, направленных на совершенствование системы контроля качества потребительских товаров, обеспечение населения области качественными и доступными социально-значимыми товарами, создание условий для развития предприятий Саратовской области. Один из показателей, характеризующим ожидаемые результаты реализации Концепции - «удовлетворенность населения торговым сервисом (качеством, культурой), качеством и безопасностью реализуемых на территории области товаров».

В целях сохранения и укрепления здоровья населения Саратовской области по инициативе Управления и Министерства здравоохранения области разработана Концепция здорового питания населения Саратовской области на период до 2020 года.

Постановлением Правительства Саратовской области от 29 декабря 2012 года № 805-П данная Концепция утверждена. Одними из основных задач Концепции являются: расширение производства основных видов продовольственного сырья, отвечающего современным требованиям качества и безопасности; повышение качества и безопасности пищевых продуктов. В 2013 году будет осуществлена подготовка правовых актов по реализации Концепции, в частности, план мероприятий по её реализации.

В 6 администрациях муниципальных районов области разработаны и утверждены программы по защите прав потребителей (Балашовский, Базарно-Карабулакский, Балтайский, Новобураский, Аткарский, Калининский муниципальные районы).

Задачами Программ 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. В 2012 году мероприятия муниципальных Программ исполнены. В числе исполненных – программные мероприятия, касающиеся информирования населения по всему блоку жилищно-коммунальных отношений; отношений в секторе розничной торговли и производства пищевых продуктов, повышения уровня предоставления медицинских и образовательных услуг и другие. В рамках выполнения программных мероприятий на территории области выстраивается планомерная система информирования населения о состоянии потребительского рынка области и мерах по обеспечению качества и безопасности товаров и услуг.

Для обеспечения реализации мероприятий по 3 муниципальным программам предусмотрено финансирование: Базарно-Карабулакский район – 90 тыс. руб., Новобураский – 25 тыс. руб., Балтайский – 100 тыс. руб.

В 16 администрациях муниципальных районов области созданы и действуют Межведомственные советы (комиссии) по защите прав потребителей, в состав которых входят представители территориальных отделов Управлений, органов местного самоуправления, представителей средств массовой информации, представители общественности (Краснопартизанский, Духовницкий, Аркадакский, Новоузенский, Лысогорский, Озинский, Балашовский, Красноармейский, Татищевский, Марковский, Советский, Хвалынский, Воскресенский, Вольский, Пугачевский, Романовский районы). В рамках своих полномочий районные межведомственные советы в 2012 году 32 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.

На территории области в 2 муниципальных образованиях (МО г. Саратов, МО г. Балаково) созданы отделы, реализующие полномочия по защите прав потребителей (отдел по вопросам потребительского рынка и развития предпринимательства Управления экономики, являющийся структурным подразделением администрации муниципального образования город Балаково в соответствии с Положением об отделе, утвержденным постановлением администрации муниципального образования город Балаково от 26 марта 2009 года № 191 (4 человека), отдел защиты прав потребителей в сфере торговли, общественного питания и бытового обслуживания Управления развития потребительского рынка и защиты прав потребителей администрации муниципального образования город Саратов, в соответствии с постановлением администрации муниципального образования город Саратов от 27 сентября 2011 года № 1923 (5 человек).

Для текущей работы с населением по вопросам защиты прав потребителей в структуре 36 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 27 специалистов районных администраций.

В течение 2012 года специалистами по защите прав потребителей муниципальных образований в Саратовской области рассмотрено около 8,8 тыс. обращений граждан (в 2011 году – 8,3 тыс. обращений). В целом количество обращений, рассмотренных органами местного самоуправления муниципальных образований в Саратовской области, в расчете на 1000 человек населения на 2012 год осталось практически на уровне 2011 года и составляет 3,48 (2011 год – 3,42).

Большинство обращений в 2012 году связаны с нарушенными правами потребителей в сфере коммунальных услуг, торговли, бытовых услуг. Структура обращений по видам деятельности в сравнении с 2011 годом значительно не изменилась.

Динамика обращений граждан, поступивших в органы местного самоуправления, по видам деятельности в сравнении с 2011 годом следующая:

- уменьшилось количество обращений на оказание услуг ЖКХ в 2,0 раза (удельный вес в структуре обращений составляет 18,6 процентов), в сфере торговли продовольственными товарами в 1,1 раза (удельный вес в структуре обращений составляет 16,0 процентов), на оказание транспортных в 1,2 раза (удельный вес в структуре обращений составляет 0,2 процента);

- увеличилось количество обращений в сфере торговли непродовольственными товарами в 2,1 раза (удельный вес в структуре обращений составляет 32,6 процента), при оказании бытовых услуг населению в 0,7 раза (удельный вес в структуре обращений составляет 2,3 процента), на оказание услуг связи в 1,2 раза (удельный вес в структуре обращений составляет 2,9 процента);

В отчетном периоде сложилась следующая структура письменных обращений в секторе продаж непродовольственных товаров:

- 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 – 0,7 %;

- прочие – 4,0 %.

В 2012 году специалистами по защите прав потребителей муниципальных образований в 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 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 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). В 2012 году специалистами по защите прав потребителей

муниципальных образований в Саратовской области оказана помощь в составлении 1239 претензий в адрес продавцов (исполнителей) товаров (услуг), 93 исковых заявления в защиту прав потребителей.

Эффективным профилактическим средством в предупреждении и погашении конфликтных ситуаций на потребительском рынке является консультативная помощь по устным обращениям граждан. В 2012 году специалистами по защите прав потребителей муниципальных образований в Саратовской области было дано 2364 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 2012 году разрешить конфликтные ситуации в пользу потребителей в 90,0 % от общего количества обращений, возместить потребителям ущерб на сумму 12,5 млн. руб. (2011 год – 10,1 млн. руб.).

В целях формирования предложений по проведению единой политики на потребительском рынке Саратовской области, улучшению координации деятельности органов исполнительной власти области, анализа информации и выработки решений, направленных на удовлетворение спроса населения в товарах и услугах, а также обеспечения экономической и территориальной доступности товаров и услуг для населения области постановлением Правительства области от 08 июня 2011 г. № 290-П создана Межведомственная комиссия по вопросам потребительского рынка в Саратовской области». В состав Межведомственной комиссии входят представители территориальных управлений федеральных органов исполнительной власти, органов власти Саратовской области, представители бизнес – сообщества. Задачами Комиссии является разработка мер, направленных на обеспечение максимально полного удовлетворения потребностей населения в услугах торговли путем создания эффективной товаропроводящей инфраструктуры; создание благоприятных условий для развития и совершенствования предпринимательской деятельности в сфере торговли и общественного питания, услуг населению, насыщение потребительского рынка Саратовской области товарами местного производства с высокими потребительскими свойствами; формирование предложений по проведению единой политики по предупреждению и пресечению незаконного производства и оборота этилового спирта и алкогольной продукции, улучшению координации деятельности органов исполнительной власти области. В 2012 году проведено 6 заседаний межведомственной комиссии по вопросам потребительского рынка в Саратовской области. На заседаниях рассматривались вопросы об итогах развития потребительского рынка Саратовской области в 2011 году и перспективах на 2012 год; о практике применения Федерального закона от 22 ноября 1995 года № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции»; о ситуации на алкогольном рынке Саратовской области; о торговом обслуживании населения, проживающего в сельской местности, предприятиями розничной торговли Облпотребсоюза; о функционировании системы информационного обеспечения торговой деятельности.

В 2012 году управление Роспотребнадзора по Саратовской области продолжило деятельность по координации усилий территориальных федеральных органов исполнительной власти, направленных на повышение эффективности защиты прав потребителей.

В целях повышения эффективности государственного контроля (надзора) соблюдения требований Федерального Закона от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ «О техническом регулировании», Федерального Закона от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности», Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» в рамках предоставленных полномочий между

управлением Роспотребнадзора по Саратовской области и Главным управлением МЧС России по Саратовской области 22 октября 2012 года подписано соглашение о взаимодействии. В рамках Соглашения взаимодействие сторон осуществляется посредством информационного обмена по вопросам, представляющим взаимный интерес.

В рамках взаимодействия по осуществлению согласованных действий, направленных на предупреждение, выявление и пресечение правонарушений в сфере защиты прав потребителей на финансовых рынках (за исключением банковской и аудиторской деятельности) 09 апреля 2012 года между управлением Роспотребнадзора по Саратовской области и региональным отделением Федеральной службы по финансовым рынкам России в Юго – Восточном регионе подписано соглашение о взаимодействии. В рамках соглашения между сторонами налажен информационный обмен по вопросам обеспечения защиты прав потребителей финансовых услуг. Региональным отделением Федеральной службы по финансовым рынкам России в Юго – Восточном регионе в адрес Управления направлено 4 материала плановых проверок микрофинансовых организаций на предмет установления событий административных правонарушений, предусмотренных ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ. По информации, направленной в адрес Управления, возбуждено 4 дела об административных правонарушениях в отношении микрофинансовых организаций. По результатам рассмотрения дел вынесено 4 постановления по делам об административных правонарушениях в рамках санкций ч.2 ст. 14.8 КоАП РФ. Кроме того, Управление совместно с Региональным отделением Федеральной службы по финансовым рынкам России в Юго – Восточном регионе было проведено ряд мероприятий в целях повышения уровня информированности потребителей по вопросам защиты их прав, формирования устойчивых навыков самостоятельного и грамотного поведения на рынке финансовых услуг, в частности руководитель регионального отделения Федеральной службы по финансовым рынкам России в Юго – Восточном регионе принял участие в заседании Консультативного совета при Управлении Роспотребнадзора по Саратовской области, на котором был обсужден и согласован план организационных мероприятий по подготовке и проведению Всемирного дня защиты прав потребителей под девизом «Наши деньги - наши права: кампании за правильный выбор на рынке финансовых услуг»; в конференции, проведенной Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области, которая была посвящена 20-ти летию Закона РФ «О защите прав потребителей» в рамках обсуждения региональных аспектов защиты прав потребителей финансовых услуг. За период 2012 года Стороны приняли участие в проведении 3 «круглых столов», 2 семинара с представителями микрофинансовых учреждений, провели совместный прием граждан по вопросам обеспечения прав потребителей финансовых услуг, организованное 15 марта 2012 года в помещении Центральной научной библиотеке.

В рамках организации взаимодействия и сотрудничества по вопросам защиты прав потребителей услуг связи в процессе согласования проект соглашения между управлением Роспотребнадзора по Саратовской области и управлением Роскомнадзора по Саратовской области.

Между тем, в 2012 году взаимодействие Управления с управлением Роскомнадзора по Саратовской области осуществлялось в ходе рассмотрения обращений потребителей. Обращения потребителей, в частности, по вопросам оказания услуг связи, финансовых услуг зачастую касаются различных аспектов спорных правоотношений. За период 2012 года в адрес управления Роскомнадзора по Саратовской области было направлено 58 обращений потребителей для рассмотрения вопросов в части компетенции. Обращения направлялись по вопросам:

- соответствием со стороны кредитных организаций обработки персональных данных требованиям законодательства Российской Федерации в области персональных данных, в частности, Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» - 86 % обращений.

- за соблюдением законодательства Российской Федерации в сфере связи, а именно: за соблюдением операторами связи правил оказания услуг связи – 14 %.

Общественное движение потребителей заняло прочную позицию в системе защиты прав потребителей. На территории Саратовской области зарегистрировано 37 общественных объединений потребителей. 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 2012 году рассмотрено 872 обращения потребителей, дано 635 консультации потребителям. Оказана помощь потребителям в составлении 192 исков по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей, в 2012 году общественными организациями подготовлено 293 исковое заявление в защиту конкретных потребителей, удовлетворено в пользу потребителей 264 заявления, подготовлено 72 иска в защиту неопределенного круга потребителей, из них удовлетворено 61 заявление.

Основой взаимоотношений Управления с общественными и правозащитными организациями продолжают оставаться заключенные соглашения о взаимном сотрудничестве (6 соглашений). 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 организации малого и среднего предпринимательства «Опора России», Саратовской городской общественной организацией «Союз потребителей». 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. Управление Роспотребнадзора по Саратовской области 87 раз вступало в судебные процессы путем дачи заключений по гражданским делам по искам в защиту неопределенного круга лиц, направленным общественными объединениями, в 75 случаях требования удовлетворены. Управлением совместно с общественными объединениями проведено 6 семинаров с предпринимателями, руководителями предприятий по вопросам разъяснений норм законодательства в сфере защиты прав потребителей, в частности, при предоставлении платных медицинских услуг, туристских услуг, финансовых услуг, бытовых услуг (изготовление и установка изделий из ПВХ), вопросам соблюдения требований при реализации товаров дистанционным способом.

В 2012 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;
- совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям

платных медицинских услуг;

- работа с судами по защите неопределенного круга потребителей;
- подведение итогов работы Консультативного совета.

Работа Консультативного совета освещалась в средствах массовой информации.

В 2012 г. совместно с общественными организациями проведены мероприятия по празднованию Всемирного дня защиты прав потребителей, которые были посвящены вопросам повышения финансовой грамотности населения. Совместно управлением Роспотребнадзора по Саратовской области и с Саратовским региональным общественным учреждением по защите прав потребителей в рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей подготовлен лекционный материал по теме «Общие вопросы законодательства о защите прав потребителей» для прочтения в образовательных учреждениях области.

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.

## **7. 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 2012 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, доля обращений по вопросам защиты прав потребителей от общего числа обращений, поступивших в адрес управления Роспотребнадзора по Саратовской области, уменьшилась на 8,3% (2011 год – 46,9%, 2012 год – 38,6%). 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,  
2012 г. – 564 обращений.

Доля обращений на потребительском рынке финансовых услуг в 2012 году - 106 обращений, что составляет 6,0% от общего количества обращений превысил уровень 2011 года на 1,4 %.

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

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 2012 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»; были 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» (город Балаково).

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 11 консультационных пунктов для потребителей на базе филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» в крупных городах Саратовской области: г. Энгельс, г. Балаково, г. Балашов, г. Петровск, г. Вольск, г. Аткарск, г. Ершов, г. Пугачев, г. Красный Кут, г. Ртищево, р.п. Базарный Карабулак.

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 ФБУЗ «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 2012 году оказана консультационная помощь в рамках законодательства о защите прав потребителей 2397 гражданину (в 2011 г. - 2327), в ходе которых были составлены 128 претензии (в 2011 г. - 54), подготовлены проекты 5 исковых заявлений, 78 проектов обращений в органы надзора (контроля). Тематика обращений по сферам потребительских правоотношений выглядит следующим образом:

Услуги ЖКХ (27,5%), технически сложные товары (10,7%), продажа продовольственных продуктов (8,2%), мобильные телефоны (7,5%), обувь (6,8%), одежда (4,3%), бытовые услуги (4,1%), мебель (3,9%), услуги общественного питания (3,1%), услуги связи (2%), общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей (2,3%), услуги потребительского кредитования (1,7%), строительные материалы и изделия (1,7%), пластиковые окна (1,6%), медицинские услуги (1,4%), парфюмерно-косметическая продукция (1,3%), игрушки (1,2%), изготовление и установка дверей (1%), туристские услуги (0,9%), продажа лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения (0,7%), транспортные услуги (0,5%), изделия из драгоценных металлов (0,4%), продажа дистанционным способом (0,4%), образовательные услуги (0,3%), долевое строительство (0,3%), аудиовизуальные произведения и фонограммы (0,2%), прочие (4,5%).

Проведены 487 экспертизы (в 2011 г. - 372), в том числе 467 для целей обеспечения контроля в сфере защиты прав потребителей и 20 по заявлениям потребителей. Экспертная работа в основном касалась качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг (температура, состав и свойства горячей воды, питьевой, температура в жилых помещениях), а также исследование продуктов питания, товароведческая экспертиза одежды и обуви.

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» и сайтах печатных изданий размещено 28 публикаций по актуальным вопросам защиты прав потребителей при приобретении технически сложных товаров, одежды, обуви, услуг ЖКХ, обзор нового законодательства по защите прав потребителей;

- в печатных изданиях, на радиостанциях и телевидении было 34 выступления;

- проведено 13 «горячих линий», 3 «круглый стол», 2 конференции, 38 семинара.

Основными направлениями деятельности Управления по организации информирования и пропаганды правовых знаний в области защиты прав потребителей в 2012 году являлись:

- информирование потребителей о работе управления Роспотребнадзора по Саратовской области;

- в том числе организация «горячих линий» связи (поступил 87 звонков по вопросам защиты прав потребителей);

- ежегодные мероприятия по проведению Всемирного дня защиты прав потребителей;

- формирование потребительской культуры через средства массовой информации: 227 выступлений в СМИ, что составляет 126,1 % от количества выступлений за аналогичный период 2011 года (180 выступлений), из них:

- по телевидению 9 выступлений (за аналогичный период 2011 года – 10 выступление),

- по радио 16 выступлений (за аналогичный период 2011 года – 8 выступлений),

- 199 публикаций (за аналогичный период 2011 года – 157 выступлений), из них: в прессе размещено 112 публикации, в многотиражных изданиях – 16 публикаций, в сети Интернет – 71 публикация.

Количество печатных изданий, плакатов, буклетов и другой наглядной информации по вопросам защиты прав потребителей – 161;

- участие в «круглых столах» по вопросам защиты прав потребителей – 23;
- участие в 3-х пресс – конференциях, посвященных вопросам защиты прав потребителей;
- участие в деятельности 17 общественных приемных, из них в 10 общественных приемных федеральных органов исполнительной власти, 3 общественных приемных органов власти субъекта Российской Федерации;
- непосредственное консультирование потребителей по вопросам защиты их прав.

### **Заключение**

Реализация управлением Роспотребнадзора по Саратовской области основных направлений деятельности в 2012 году во многом позволила обеспечить сбалансированную защиту и соблюдение прав потребителей на территории Саратовской области.

Деятельность управления в 2013 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.

Ожидаемые результаты:

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

оптимизация федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, федерального государственного надзора за соблюдением правил продажи отдельных предусмотренных законодательством Российской Федерации видов товаров (работ, услуг); государственного контроля за соблюдением требований законодательства об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности; государственного контроля за соблюдением законодательства Российской Федерации в сфере защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию;

повышение степени участия в судебной защите прав потребителей;

повышение доли удовлетворенных исков;

внедрение новых технологий по просвещению населения по вопросам правоприменения потребительского законодательства;

увеличение доли мероприятий по информированию и консультированию;

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.

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.

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.