



**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
«ОБ ОБЕСПЕЧЕНИИ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УПРАВЛЕНИЕМ
РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО САРАТОВСКОЙ
ОБЛАСТИ И КОНСУЛЬТАЦИОННЫМ
ЦЕНТРОМ И ПУНКТАМИ ФБУЗ «ЦЕНТР
ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ» В 2015 ГОДУ И
ЗАДАЧАХ НА 2016 ГОД»**

**САРАТОВ
2016 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 2015 год. В докладе использованы материалы контрольно-надзорных мероприятий Управления, данные государственной и ведомственной статистики.

Доклад подготовили:

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 ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области»;

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

Никонова Е.И. - начальник отдела надзора по гигиене питания управления Роспотребнадзора по Саратовской области;

Долматова Т.Е. - начальник отдела надзора по коммунальной гигиене управления Роспотребнадзора по Саратовской области;

Рахманова Г.Ю.- начальник отдела надзора по гигиене детей и подростков 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.....	12
3. Защита прав потребителей на безопасность и качество товаров.....	16
4. Досудебная и судебная защита прав потребителей – формы, методы и результаты проделанной работы.....	26
5. Организация региональной системы защиты прав потребителей.....	34
6. Информирование и просвещение населения – формы и методы работы	49
Заключение.....	63

1. Структура и анализ выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей

Реализация управлением Роспотребнадзора по Саратовской области в 2015 году государственной функции по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей была основана на приоритетах, утвержденных приказом руководителя Управления от 05.11.2014 года № 203 «Об утверждении основных направлений деятельности управления Роспотребнадзора по Саратовской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в Саратовской области на 2015 год», определенных в соответствии с приказом Роспотребнадзора от 28.10.2014 года № 1077 «Об утверждении основных направлений деятельности Роспотребнадзора, его органов и организаций на 2015 год», в числе которых:

- обеспечение эффективности осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в части предупреждения, выявления и пресечения нарушений обязательных требований при осуществлении своей деятельности, приоритетно в сферах финансовых, туристских услуг, услуг связи, перевозки граждан различными видами транспорта и розничной продажи товаров (продукции), в том числе дистанционной торговли;

- внедрение и реализация комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет информирования потребителей и повышения правовой грамотности населения;

- методическое сопровождение деятельности территориальных отделов управления Роспотребнадзора по Саратовской области по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей и судебной защиты прав потребителей;

- совершенствование деятельности Консультационных центров и пунктов по защите прав потребителей при ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области»;

- координация деятельности Управления и органов исполнительной власти Саратовской области, местного самоуправления и общественных объединений потребителей, формирование и функционирование действенной системы защиты потребительских прав граждан на территории области

Практическим результатом этой работы явилось достижение следующих показателей, характеризующих основные итоги федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей на территории области со стороны управления Роспотребнадзора по Саратовской области за 2015 год:

В течение 2015 года проведено 3259 мероприятий по контролю 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 ниже (на 3,4 %) уровня 2014 года (2014 год – 3377 проверок). Снижение данного показателя имеет объективные причины – снижение в 2015 году количества плановых проверок на 10,6 %, внеплановых проверок в сфере оказания услуг жилищно-коммунального комплекса в 7 раз. Выполнение ежегодного плана проведения плановых проверок в сфере защиты прав потребителей за 2015 год составило 100 % .

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 55,8 % в 2015 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 - 2015 г.г.

Соотношение плановых/внеплановых проверок по контролю соблюдения требований законодательства РФ в сфере защиты прав потребителей следующее: плановых проверок – 35,6 %, внеплановых – 64,4 %. Анализируя данные показатели, в 2015 году наблюдается смещение в сторону увеличения доли внеплановых проверок на 3,0 % в сравнении с 2014 годом, что в том числе, связано с ростом количества письменных обращений, поступивших в Управление по вопросам потребительских правоотношений (2015 год – 4114 обращение, что выше уровня 2014 года на 30,9 %).

Внеплановые проверки проводились по материалам, направленным из уполномоченных органов государственной власти, органов местного самоуправления и других заинтересованных организаций, по письмам и обращениям граждан.

Соотношение внеплановых проверок в сфере защиты прав потребителей к общему количеству внеплановых проверок за 2009-2015 г.г. показано на рисунке 2.

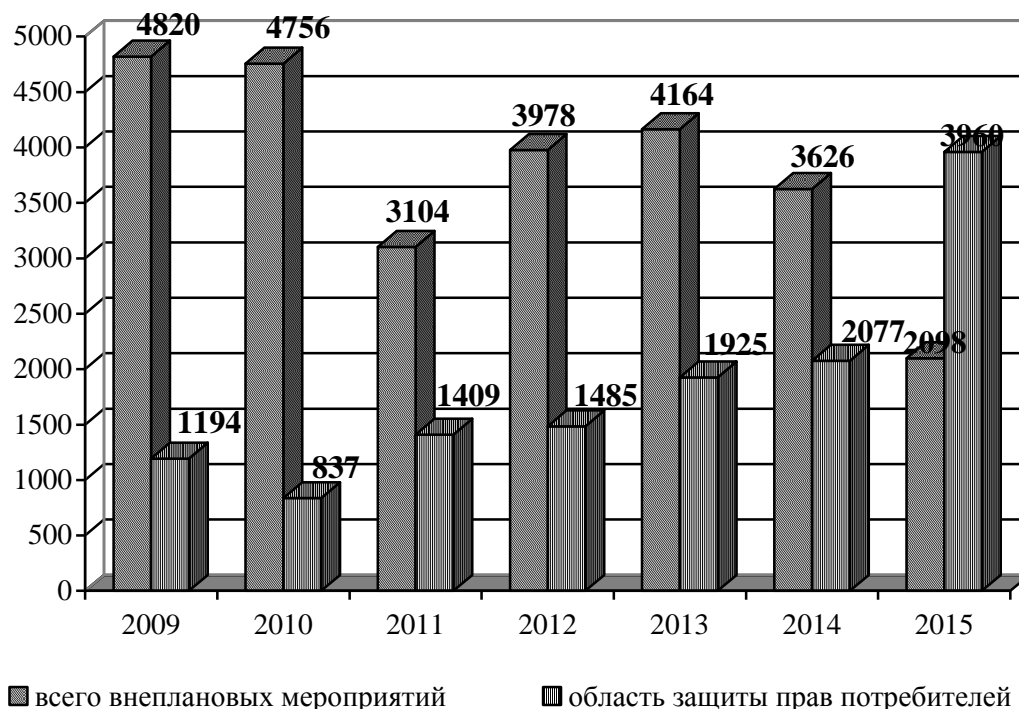


Рис. 2. Динамика изменения доли внеплановых мероприятий по контролю в сфере защиты прав потребителей в 2009 - 2015 г.г.

Структура контрольно – надзорных мероприятий соблюдения требований законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей в 2015 году по видам деятельности субъектов проверок отражена в таблице № 1 (в процентах).

Таблица № 1

Вид деятельности	Динамика по годам 2015/2014, %	Доля контрольно-надзорных мероприятий, %	В том числе доля:	
			плановых, %	внеплановых, %
Розничная торговля	+ 10,0	60,0	15,3	44,8
из них пищевыми продуктами	+ 0,4	34,4	5,6	28,8
непродовольственными продуктами	+ 8,7	24,4	9,4	15,0
Общественное питание	+ 1,4	10,6	2,0	8,6
Жилищно-коммунальные услуги	- 1,3	0,2	0,1	0,1
Бытовое обслуживание населения	- 3,4	5,5	3,3	2,2
Образовательные услуги	- 4,5	12,2	9,8	2,4
Медицинские услуги	+ 1,9	5,4	3,6	1,7
Деятельность на финансовом рынке	- 0,1	0,7	0,2	0,6
Долевое строительство	+ 0,3	0,5	0,3	0,2
Услуги связи	- 0,1	0,1	0,03	0,03
Транспортные услуги	0	0,2	0,2	0,03
Туристские услуги	0	0,6	0,2	0,4

В разрезе видов деятельности показатели эффективности следующие: в сфере розничной торговли на 1 проверку пришлось 4,9 нарушения (средний показатель по РФ в

2014 году – 2,5); в сфере туристских услуг – 3,9 (средний показатель по РФ в 2014 году – 3,6); в сфере финансовых услуг – 3,6 (средний по РФ – 3,4 нарушения на 1 проверку). Таким образом, показатель соотношения абсолютного числа выявленных нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей к общему количеству проверок в 2015 году составил 3,9 нарушения на 1 проверку (2015 год – 12861 нарушение). Анализируя данный показатель с предыдущими отчетными периодами, прослеживается стойкая тенденция роста выявленных нарушений (2014 год – 3,0 нарушения, 2013 год – 2,5 нарушения на 1 проверку, 2012 год – 2,4 нарушения, 2011 год – 1,8 нарушений, 2010 год – 0,87 нарушений), что показывает рост эффективности контрольно-надзорной деятельности при снижении административной нагрузки на бизнес в части количества проведенных проверок. Средний показатель по РФ в 2014 году составил 2,4 нарушения обязательных требований.

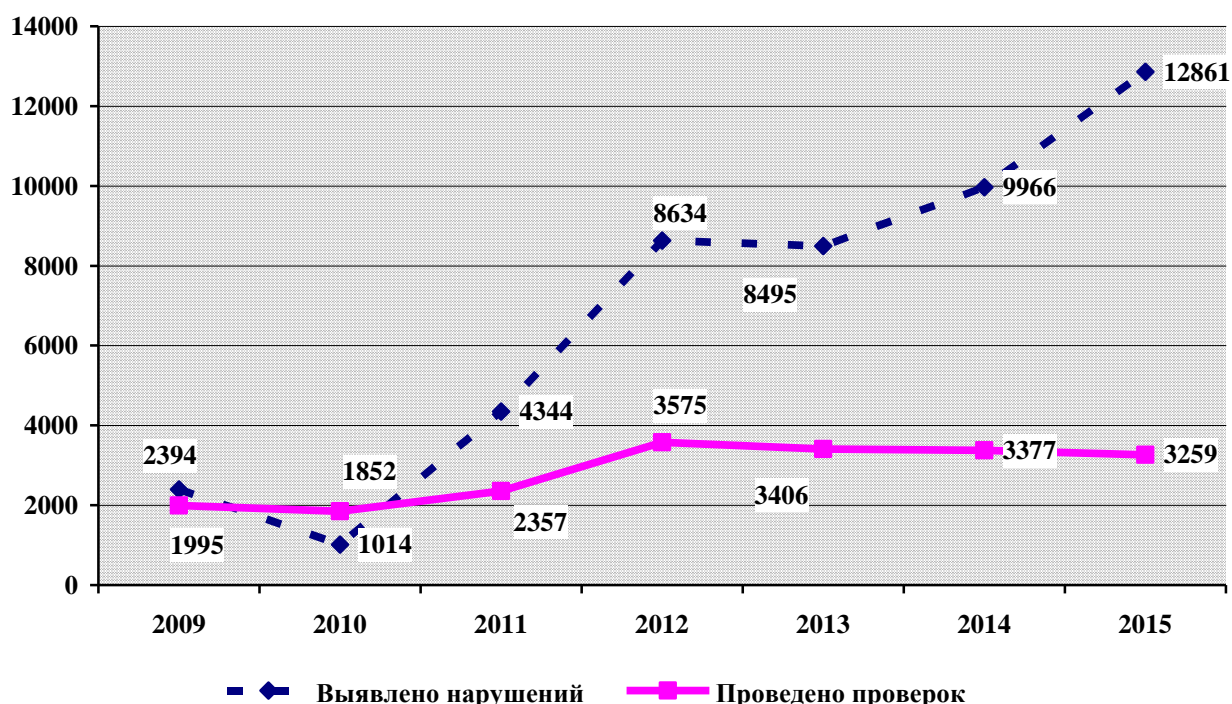


Рис.3. Количество проведенных проверок и выявленных нарушений требований законодательства в сфере защиты прав потребителей в 2009 - 2015 годах.

Динамика нарушений, квалифицируемых по нормам Закона РФ «О защите прав потребителей», свидетельствует о наибольшей доле нарушений прав потребителей на информацию (статьи 8-10 Закона «О защите прав потребителей» - 35,0 % (2014 год – 38,6 %) от общего количества выявленных нарушений.

По фактам нарушений обязательных требований в ходе проверок, проведенных в 2015 году, в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, должностными лицами Управления было составлено 2048 протоколов об административном правонарушении (2014 год – 2203 протокола), 114 протоколов об административном правонарушении направлено в для рассмотрения в судебные органы, подано 137 заявлений (исков) в суд по фактам нарушений прав потребителей (2014 год – 123), выявленных в ходе проверок. Кроме того, 1 материал был направлен в правоохранительные органы для возбуждения уголовного дела в отношении предприятия бытового обслуживания населения.

Всего в 2015 году было вынесено 2193 постановления по делу об административном правонарушении (2014 год — 2057) о привлечении к административной ответственности в виде административного штрафа на общую сумму 10 282,4 млн. руб. (2014 год — 6 701,6 млн. руб.). Сумма наложенных штрафов по выявленным нарушениям увеличилась на 53,0 %. Взыскано 88,5 % штрафов от числа наложенных (данный процент взыскиваемости имеет объективные причины, а именно: продолжительные сроки процедуры обжалования постановлений по делам об административных правонарушениях).

Средняя сумма административного штрафа составила 4,7 тыс. руб., что выше показателя 2014 года (2014 год — 3,3 тыс. руб.). Средний показатель по РФ в 2014 году составил 4,5 тыс. руб.

Большая доля принятых административных мер в 2015 году, как и в предыдущие годы, была связана с нарушениями, предусматривающими ответственность за нарушения прав потребителей по причине несоблюдения требований правил продажи отдельных видов товаров, правил продажи по образцам, правил оказания отдельных видов услуг (работ), квалифицируемым по статьям 14.4, 14.15 КоАП РФ (всего на их долю в 2015 году пришлось 39,6 % постановлений, в 2014 году — 46,8 %; средний показатель по РФ в 2014 году — 38,0 %), а также несоблюдением прав потребителей на информацию о продавце (исполнителе, изготовителе) и о товаре (работе, услуге), квалифицируемым в соответствии с ч. 1 ст. 14.5 и ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ (всего в 2015 году на их долю пришелся 29,6 %, что ниже уровня 2014 года — 34,0 %; средний показатель по РФ в 2014 году — 31,0 %). В 2015 году доля применения ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ соответствует уровню 2014 года — 3,0 % от общего количества вынесенных постановлений.

Из 110 административных дел, рассмотренных судами, по 25 делам приняты решения о назначении административного штрафа и конфискации, по 84 о назначении административного штрафа.

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 (74,8 %): реализация пищевых продуктов и непродовольственных товаров (соответственно 47,4 % и 52,6 % к количеству нарушений в сфере торговли), что обусловлено наибольшим удельным весом данного сектора экономики на потребительском рынке; процент нарушений требований законодательства Российской Федерации в розничном секторе вырос на 21,5 % в сравнении с предыдущим периодом. Наблюдается рост доли нарушений по сравнению с 2014 годом на 2,1 % в сфере розничной торговли пищевыми продуктами и рост на 18,8 % при реализации непродовольственных товаров к общему количеству выявленных нарушений.

В сравнении с 2014 годом увеличилась доля выявленных нарушений в сферах:

- услуг общественного питания на 2,1 % и составила 9,7 %;

Между тем, имеется и положительная динамика на потребительском рынке области - уменьшилась доля нарушений в сферах:

- туристских услуг на 0,5 % и составила – 0,6 %;
- транспортных услуг в 2 раза и составила 0,1 %;
- финансовых услуг в 2 раза и составила в 2015 году 0,8 % от общего количества выявленных нарушений,
- бытового обслуживания населения на 6,5 % и составила 2,8 %;
- технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств на 0,3 % и составила – 0,6 %;
- услуг связи на 0,6 % и составила 0,2 %;

Структура выявленных в 2015 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, ед.	Удельный вес нарушений законодательства к общему количеству выявленных нарушений, %	Динамика по года 2015/2014, %
1.	Розничная торговля пищевыми продуктами	4568	35,5	+ 2,1
2.	Розничная торговля непродовольственными продуктами	4882	19,2	+ 18,8
3.	Розничная торговля по образцам	174	1,4	+ 0,9
4.	Образовательные услуги	799	6,2	-3,8
5.	Общественное питание	1250	9,7	+ 2,1
6.	Бытовое обслуживание населения	355	2,8	- 6,5
7.	Медицинские услуги	362	2,8	- 3,2
8.	Жилищно-коммунальные услуги	64	0,5	- 2,0
9.	Гостиничные услуги	11	0,1	- 0,1
10.	Деятельность на финансовом рынке	87	0,8	- 0,8
11.	Туристские услуги	82	0,6	- 0,5
12.	Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств	77	0,6	- 0,3
13.	Услуги связи	25	0,2	- 0,6
14.	Транспортные услуги	7	0,1	- 0,1
15.	Долевое строительство	24	0,2	- 0,3

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 34,6 % от общего количества выявленных нарушений (данный показатель ниже уровня 2014 года на 5,1 %).

Доля нарушений требований технических регламентов составляет 6,7 %, что незначительно превышает аналогичный показатель предыдущего года.

Снизилось количество нарушений по фактам включения в договора с потребителями условий, ущемляющих их права, в различных секторах потребительского рынка (туристские, финансовые услуги, услуги связи) и составило 0,4 % от общего количества выявленных нарушений.

Нарушения, связанные с качеством товаров (работ, услуг), составляют 10,4 %, что превышает уровень предыдущего года на 2,7 %.

Процент нарушений, связанных с безопасностью товаров (работ, услуг) практически соответствует уровню 2014 года и составляет 1,46 % (2014 год - 1,4 %).

Нарушений иных законов и правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей – 38,8 %, (данный факт свидетельствует о широком

применении специальных нормативных правовых актов при оценке деятельности хозяйствующих субъектов).

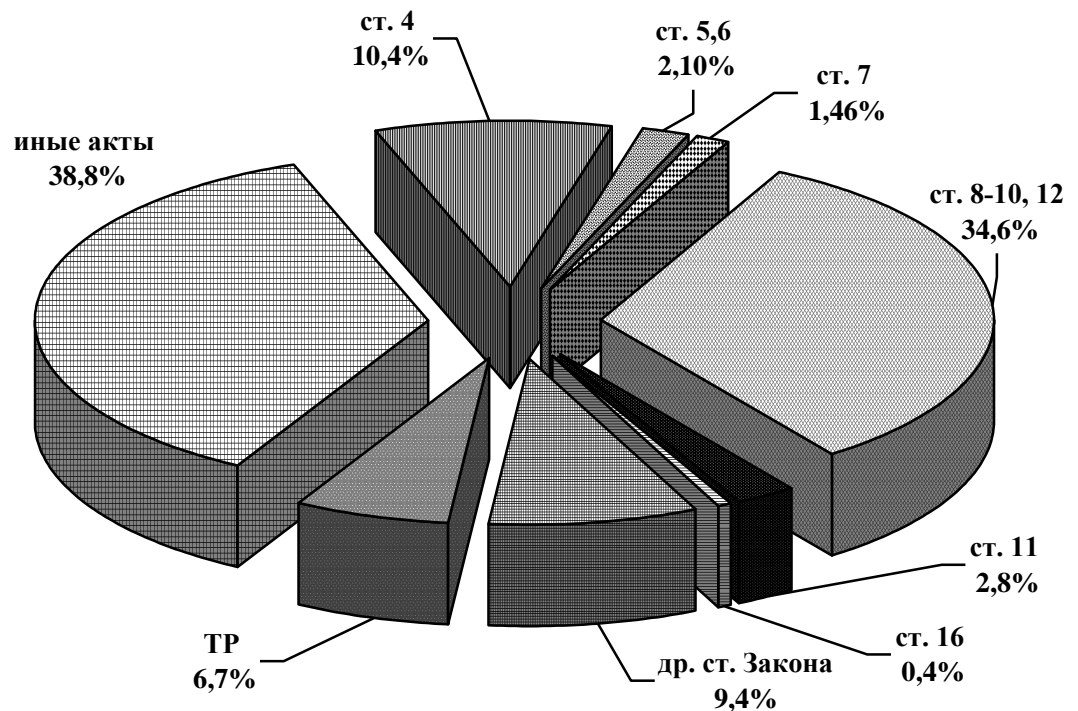


Рис. 4 Структура нарушений по статьям Закона РФ «О защите прав потребителей» и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, выявленных в 2015 году (от общего количества выявленных нарушений в процентах).

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

В торговле самыми распространенными остаются нарушения ст. ст. 8-10,12 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», связанные с предоставлением ненадлежащей информации об изготовителе (продавце), товарах и составляют 35,8 % от общего числа нарушений, выявленных в торговле. На нарушения, связанные с качеством товаров, приходится 11,0 %, что превышает уровень 2014 года на 2,4 %, однако доля нарушений требований по безопасности снизилась на 0,1 % раза и составила 1,4 % от общего числа нарушений, выявленных в торговле.

Аналогичная ситуация сложилась при оказании услуг общественного питания, медицинских, бытовых услуг. Практически каждое второе нарушение при оказании данных услуг связано с предоставлением ненадлежащей информации о предоставляемых услугах.

Нарушения по фактам недействительности условий договора, ущемляющих права потребителя, отмечается при заключении договоров купли-продажи непродовольственных товаров – 0,2 %, оказании финансовых услуг – 4,6 %, услуг связи – 8,0 %, услуг долевого строительства – 25,0 %, медицинских услуг – 1,9 %, туристских услуг – 7,3 %, бытового обслуживания населения – 1,1 %, от общего числа выявленных нарушений в соответствующих сферах.

Дополнительно следует отметить, что, начиная с 2011 года Управление реализует функцию по осуществлению государственного контроля за соблюдением требований о включении информации об энергетической эффективности товара, иной обязательной

информации об энергетической эффективности в техническую документацию, прилагаемую к товару, в его маркировку, нанесении такой информации на его этикетку.

В 2015 году должностными лицами Управления было проведено 64 проверки, в предмет которых, помимо прочего, входили вопросы соблюдения обязательных требований законодательства, установленных в отношении энергоэффективных приборов освещения и ламп накаливания, в 10 предприятиях установлены нарушения действующего законодательства РФ, что составляет 15,6 %. Наблюдается положительная тенденция в данном секторе потребительского рынка: удельный вес предприятий, осуществляющих деятельность с нарушениями норм действующего законодательства РФ снизился на 2,4 %. В 2015 году выявлялись факты реализации товаров без информации о классе их энергетической эффективности, реализации запрещенных к обороту электрических ламп накаливания мощностью свыше 100 Вт. По фактам нарушений было вынесено 9 постановлений по части 2 ст. 9.16 КоАП РФ (реализация товаров без информации о классе их энергетической эффективности в их маркировке, на их этикетках), 1 постановление в рамках санкций ст. 14.2 КоАП РФ (незаконная продажа товаров, свободная реализация которых запрещена).

Управление Роспотребнадзора по Саратовской области в рамках имеющихся полномочий осуществляет надзор за оборотом табачной продукции на территории области и соблюдения хозяйствующими субъектами требований Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

В 2015 году проведено 1105 проверок хозяйствующих субъектов, осуществляющих оборот табачных изделий на территории области, в 457 предприятиях установлены нарушения действующего законодательства РФ, что составляет 41,4%, что ниже уровня 2014 года на 6,5 %.

Проверено 16900 пачек сигарет и папирос, в том числе 2462 пачки импортной табачной продукции.

За выявленные нарушения привлечено 457 виновных лиц, что выше аналогичного показателя 2014 года в 1,8 раза (2014 год – 255 постановлений), сумма наложенных штрафных санкций составила 1 951 092 руб. (2014 год -747292 руб.).

В ходе проведения мероприятий по контролю установлены следующие нарушения:

- нарушение установленного запрета курения табака на отдельных территориях, в помещениях и на объектах (266 фактов, что составляет 58,2 %) от числа привлеченных виновных лиц) – административная ответственность в рамках санкций ч. 1 ст. 6.24 КоАП РФ;

- нарушения, связанные с выделением и оснащением специальных мест для курения; отсутствие знаков о запрете курения (72 факта, что составляет (15,8 %) - административная ответственность в рамках санкций частей 1, 2 ст. 6.25 КоАП РФ;

- розничная продажа табачной продукции с нарушением требований иных нормативных правовых актов, в частности, непредставление потребителям необходимой информации о продавце, товаре, ненадлежащее оформление ценников (66 фактов, что составляет 14,4 %)- административная ответственность в рамках санкций ч.1 ст. 14.8 КоАП РФ; ст. 14.15 КоАП РФ; ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ;

- розничная продажа табачной продукции на расстоянии менее 100 метров от ближайшей точки, граничащей с территорией, предназначенной для оказания образовательных услуг (26 факта, что составляет 5,7 %) - административная ответственность в рамках санкций ч. 1 ст.14.53 КоАП РФ;

- нарушение установленного запрета курения табака на детских площадках (19 фактов, что составляет 4,2 %) – административная ответственность в рамках санкций ч. 2 ст. 6.24 КоАП РФ;

- розничная продажа табачной продукции несовершеннолетним (10 фактов, что составляет 2,2 %) - административная ответственность в рамках санкций ч. 3 ст. 14.53 КоАП РФ;

- стимулирование продажи табачной продукции, в частности: применение скидок с цены табачных изделий, имитация табачного изделия при розничной торговле товарами других видов, не являющихся табачными изделиями (7 фактов, что составляет 1,5 %) - административная ответственность в рамках санкций ч. 1 ст. 14.3.1 КоАП РФ;

- розничная продажа табачных изделий по цене выше максимальной розничной цены (5 фактов, что составляет 1,1 %) - административная ответственность в рамках санкций ч. 1 ст. 14.6 КоАП РФ.

- розничная продажа табачных изделий по цене ниже максимальной розничной цены (1 фактов, что составляет 0,2 %) - административная ответственность в рамках санкций ч. 2 ст. 14.6 КоАП РФ.

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.

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

Всего в 2015 году управлением Роспотребнадзора по Саратовской области принято к рассмотрению 4796 обращений по вопросам защиты прав потребителей, что на 22,6 % больше, чем в 2014 году (2014 год – 3911 обращений). Из общего количества поступивших «потребительских» обращений - 682 устных обращения, по которым предоставлены консультации и разъяснения, что в среднем соответствует уровню 2014 года. Значительное количество устных обращений жителей области с целью получения непосредственной консультации для наиболее быстрого и оптимального разрешения возникших спорных ситуации показывает готовность бизнес – сообщества на диалог с потребителями в рамках норм действующего законодательства. Большая часть поступивших обращений, как и в предыдущие годы, поступила в письменном виде – 4114 письменных обращения.

Удельный вес обращений в сфере защиты прав потребителей к общему количеству поступивших обращений в адрес Управления составил 52,8 %; анализируя данный показатель, наблюдается рост на 4,6 % в сравнении с 2014 годом. При этом превалирует число жалоб на нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли (52,2 %), что выше уровня 2014 года (49,8 %). Данный рост произошел, в первую очередь, за счет увеличения числа жалоб от потребителей по вопросам защиты их прав в сферах реализации непродовольственных товаров посредством традиционной формы, продажи товаров по образцам. Наблюдается снижение удельного веса обращений по вопросам реализации продовольственных товаров к общему количеству обращений в сфере розничной торговли: в 2015 году данный показатель составил 21,9 %, что на 5,0 % ниже уровня 2014 года.

Анализ обращений на нарушение прав в сфере розничной торговли показывает, что наибольшее количество обращений от общего количества в сфере розничной торговли приходится на реализацию непродовольственных товаров (1696 обращений – 67,7 %), что соответствует показателям предыдущих отчетных периодов.

- продажа технически сложных товаров бытового назначения, имеющих гарантийные сроки эксплуатации – 27,1 %, в том числе 9,7 % средства мобильной связи;
- продажа мебели – 24,6 %;
- продажа текстильных, трикотажных, меховых товаров и обуви – 19,7 %;
- парфюмерно – косметические товары – 19,6 %;
- прочие: (реализация автотранспортных средств – 4,1 %, медицинских изделий – 1,2 %, лекарственных средств – 1,1 % и др.)

В результате рассмотрения письменных обращений по вопросам защиты прав потребителей, поступивших в 2015 году, Управлением в пределах полномочий принимались различные меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

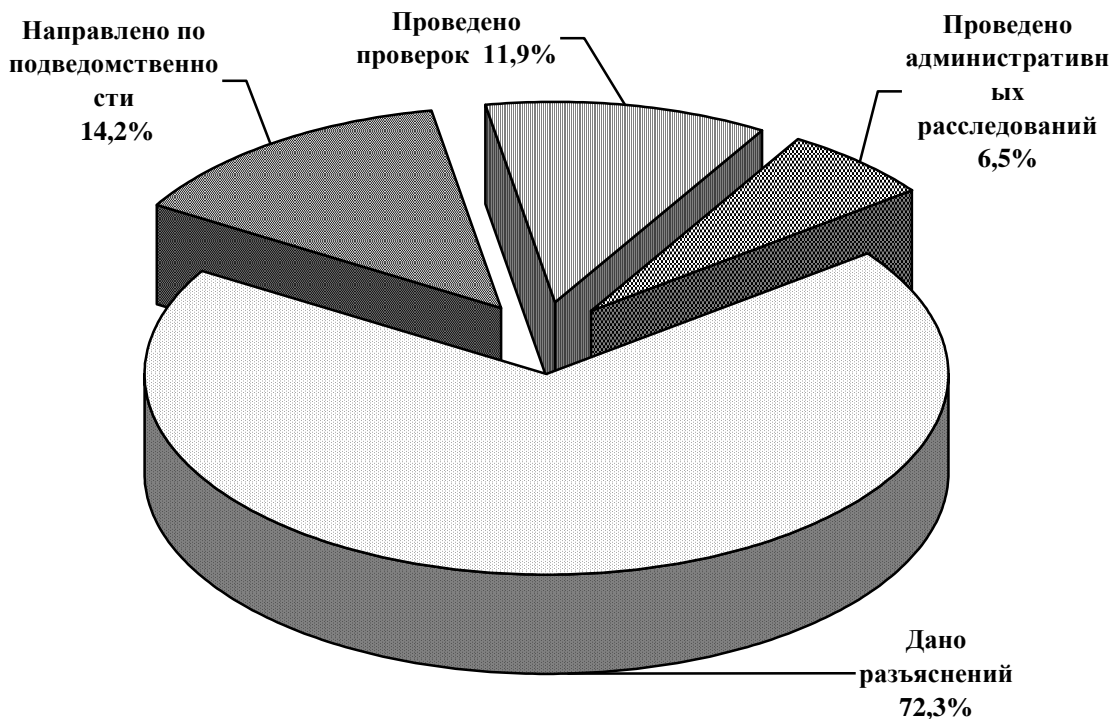


Рис. 5 Соотношение мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

В 72,3 % случаев от числа рассмотренных обращений заявителям были даны необходимые разъяснения, 14,2 % письменных обращений направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с предусмотренной компетенцией. 18,4 % обращений, связанных с нарушением потребительских прав, явилось в 2015 году основанием для проведения внеплановых проверок и/или принимались решения о возбуждении дел об административных правонарушениях.

В частности, по обращениям, направленным в адрес Управления, по вопросам защиты прав потребителей, проведено 561 внеплановая проверка (ст. 10 ФЗ 294-ФЗ), 308 административных расследований. Удельный вес письменных обращений, ставших основанием для проведения внеплановой проверки, составил 11,9 %, удельный вес

обращений, ставших основанием для проведения административных расследований составил 6,5 %, что практически соответствует уровню 2014 года. Анализ данных показателей позволяет сделать вывод о недостаточности проводимых Управлением мер, направленных на повышение правовой грамотности населения области, вследствие чего большой процент поступающих обращений содержит вопросы, не отнесенные к компетенции Управления, кроме того, содержат недостаточно данных, указывающих на признаки административных правонарушений.

Между тем, в течение 2015 года возбуждено 681 административное дело по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений, что составляет 78,4 % от общего количества обращений, ставших основанием для проведения проверки, административного расследования. Данный показатель ниже уровня 2014 года на 3,0 % (2013 год – 81,4 %), что показывает рост обращений, урегулированных в добровольном порядке.

Значительное место в деятельности Управления занимает профилактическая работа, направленная на защиту прав потребителей, в результате чего в добровольном порядке удовлетворено 846 обращений гражданско – правового характера, что составило 18,0 % от общего числа письменных обращений, тем самым предотвращено ущерба имуществу при оказании услуг, реализации товаров, не соответствующих требованиям потребительского законодательства на сумму около 2 млн. руб. Анализируя итоги деятельности специалистов Управления в данном направлении, можно сделать вывод о положительной динамике практической помощи (предотвращено ущерба имуществу потребителей в 2014 году- 1613,3 тыс. руб., 2013 году - 1561,7 тыс. руб., 2012 году - 1336,2 тыс. руб., 2011 году - 1243,1 тыс. руб., 2010 году - 781,9 тыс. рублей).

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

Таблица № 3

Вид деятельности	2015 год				
	Количество обращений			Доля обращений к общему количеству, %	Изменение структуры обращений, 2014/2015
	письменных	устных	всего		
Розничная торговля	2028	477	2505	52,2	- 2,4
Торговля продовольственными товарами	546	3	549	11,4	- 5,0
Торговля непродовольственными товарами	1250	446	1696	35,4	+ 4,3
Торговля по образцам	195	20	215	4,5	+ 0,1
Бытовые услуги	206	60	266	5,5	+ 1,5
Услуги общественного питания	50	0	50	1,0	-1,2
Тех. обслуживание и ремонт автотранспортных средств	34	4	38	0,8	0
Гостиничные услуги	7	0	7	0,1	0
Жилищно - коммунальные услуги	348	7	355	7,4	- 0,1

Долевое строительство жилья	8	0	8	0,2	0
Финансовые услуги	360	88	448	9,3	+ 2,6
Услуги связи	312	16	328	6,8	+ 1,4
Туристские услуги	26	7	33	0,7	+ 0,3
Транспортные услуги	39	1	40	0,8	+ 0,3
Услуги автостоянок	11	0	11	0,2	+ 0,1
Услуги киноvideообслуживания	10	0	10	0,2	+ 0,1
Риелторская деятельность	37	4	41	0,9	+ 0,1
Медицинские услуги	86	2	88	1,8	+ 0,2
Образовательные услуги	8	1	9	0,2	- 0,1
Прочие	526	13	539	11,2	- 6,9

Наблюдается стойкая тенденция уменьшения количества обращений на оказание услуг ЖКХ. За 2015 год удельный вес обращений в данной сфере составляет 7,4 % (204 год – 8,5 %, 2013 год – 15,0 %, 2012 год – 25.7 %, 2011 год – 28..6 %). Рассматривая характер поступающих в адрес Управления обращений, применительно к сфере защиты прав потребителей, можно обозначить наиболее частые поводы для обращений, которыми являются нарушение требований к качеству ЖКУ и односторонний отказ от исполнения соответствующих обязательств, связанных с тепло-, водо- и электроснабжением жилых помещений (квартир) граждан, несоблюдение установленного порядка начисления и оплаты жилищно-коммунальных услуг, а также содержания общего имущества в многоквартирном доме, невыполнение управляющими организациями, а также выполняющими аналогичные функции хозяйствующими субъектами обязанностей по надлежащему содержанию общего имущества в многоквартирном доме, техническому обслуживанию такого имущества и т.д. 43,5 % от общего количества обращений граждан содержали вопросы имущественного характера, в том числе о правомерности начисления платы за жилищно-коммунальные услуги. В данном случае специалисты Управления рекомендуют потребителям обратиться к исполнителям в целях возможного урегулирования конфликтных ситуаций в досудебном порядке. В случаях отказа от добровольного удовлетворения имущественных требований, Управление разъясняет гражданам право на защиту нарушенных прав в суде, порядок привлечения государственного органа для дачи заключения по делу.

Небольшое количество обращений потребителей жилищно – коммунальных услуг (1,1 %), ставших основанием для проведения проверки, административного расследования в пределах установленной компетенции Управления, является следствием ряда изменений в положения ЖК РФ, касающихся распределения полномочий между органами государственной власти Российской Федерации и субъектов Российской Федерации в области жилищных отношений, внесенных Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 242-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам осуществления государственного контроля (надзора) и муниципального контроля». В частности, новой редакцией статьи 20 ЖК РФ установлено, что государственным жилищным надзором является региональный государственный контроль (надзор), вследствие чего 62,2 % поступивших обращений перенаправляются в Государственную Жилищную инспекцию Саратовской области по подведомственности. Широкое информирование населения неизменно ведет к повышению правовой грамотности, вследствие чего граждане в большем объеме стали обращаться в адрес уполномоченных органов исполнительной власти субъекта.

Сохраняется стойкая тенденция роста количества обращений граждан по различным аспектам защиты прав в сфере оказания финансовых услуг. В 2015 году

поступило 373 обращения, что составило 9,3 % от общего количества обращений (2014 год - 262 обращения, 2013 год – 150 обращений, 2012 год – 125, 2011 год – 34 обращения, 2010 год – 24 обращения, 2009 – 4, 2008 год – 1). Практика реализации управлением Роспотребнадзора по Саратовской области имеющихся полномочий по обеспечению защиты прав потребителей финансовых услуг в административном и гражданско-правовом порядке всецело сохраняет свою актуальность, поскольку эффективная защита прав потребителей в данной области, также как и вопросы повышения финансовой грамотности населения, по мере развития финансовой сферы становятся все более значимым индикатором состояния рынка финансовых услуг с точки зрения его доступности, открытости и прозрачности.

Рост обращений 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».

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

По общему правилу, закрепленному пунктом 1 статьи 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору, условия которого изначально определяются по соглашению сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующего условия предписано законом или иными правовыми актами. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Помимо соответствия условиям договора, товары в силу императивного положения пункта 5 статьи 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в любом случае обязаны соответствовать обязательным требованиям. В этой связи, прежде всего, согласно пункту 1 статьи 7 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» являются обязательными требования, которые должны обеспечивать безопасность товара для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителей.

Розничная торговля в современном мире является основным способом приобретения различных продовольственных и непродовольственных товаров.

В 2015 году управлением Роспотребнадзора по Саратовской области 1957 (60,0 %) проверок проведено в сфере розничной торговли 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 37 групп продовольственных товаров.

Сведения о качестве продовольственных товаров, проинспектированных в 2015 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)	находится в обороте с нарушением обязательных требований %	Динамика товаров в обороте с нарушением обязательных требований в сравнении с 2014 годом %
Мясо и мясные полуфабрикаты (сырье)	т	21,483	0,191	0,889	+ 0,199
Мясные продукты, готовые к употреблению	т	21,963	0,409	1,862	+ 0,782
Птица, птицеводческие продукты и полуфабрикаты из птицы (сырье)	т	17,262	0,778	4,5	+ 4,2
Продукция из мяса птицы, готовая к употреблению	т	11,023	0,385	3,247	+ 3,05
Яйцо	тыс. шт	48,450	0,110	0,227	- 0,263
Молоко сырое	т	35,000	0	0	0
Молоко и молочные продукты	т	27,632	0,655	2,37	- 31,43
Масложировые продукты	т	12,246	0,015	0,122	- 0,598
Рыба и полуфабрикаты из рыбы и другие гидробионты (сырье)	т	14,061	0,702	4,992	+ 1,992
Рыбные продукты и другие гидробионты, готовые к употреблению	т	10,845	0,274	2,526	- 5,174
Кулинарные изделия	т	7,459	0,108	1,447	+ 0,847
Хлебобулочные изделия	т	11,923	0,012	0,101	- 0,409
Мукомольно-крупяные изделия	т	24,061	0,072	0,299	- 0,511
Сахар	т	16,460	0,033	0,2	+ 0,1
Кондитерские изделия	т	16,602	0,371	2,234	+0,274
Флодоовощная продукция - всего	т	29,752	1,523	5,118	- 3,082
из них. корнеплоды	т	10,242	0,204	1,991	+ 1,551
бахчевые культуры	т	3,480	0,600	17,241	+ 12,221
плоды и ягоды	т	3,879	0,596	15,364	- 7,276
Чай, кофе	т	3,565	0,003	0,084	+ 0,054
Грибы	т	1,853	0,144	7,771	+ 7,621
Дикорастущие пищевые продукты	т	0,010	0	0	0
Масленичное сырье	т	0,082	0,016	19,512	+ 15,912
Жировые продукты	т	9,455	0,050	0,528	+ 0,328

из них спреды	т	5,636	0,002	0,035	+0,035
Соки, морсы, нектары и прочая сокодержащая продукция	дкл	897,450	0,600	0,066	- 0,054
Мед и продукты пчеловодства	т	0,760	0	0	- 0,13
Продукты детского питания	т	15,405	0	0	0

В 2015г. был проведено 1683 проверки (плановые и внеплановые) соблюдения требований санитарного законодательства в отношении объектов по производству, реализации пищевых продуктов, предприятий общественного питания, а также 307 административных расследований, обследовано 1392 объекта. Выявлено 2498 нарушений, среднее число нарушений, выявленных на одном объекте, составило 3,1.

Исследовано 4372 пробы пищевых продуктов по санитарно-химическим, физико-химическим показателям, из них не соответствовали установленным требованиям 89 проб – 2,04%, (в 2014г. 2,62%).

Наибольшее количество неудовлетворительных результатов исследований пищевых продуктов было получено по показателям идентификации (органолептические показатели, жирнокислотный состав жировой фазы, массовая доля ледяной глазури, массовая доля влаги, жира и др.). Признаки фальсификации в связи с несоответствием по жирно-кислотному составу (присутствие жиров немолочного происхождения) выявлялись в масле сливочном, молоке, сметане, сгущенном молоке. По органолептическим показателям несоответствие установленным требованиям выявлено в консервах рыбных, мясных, в алкогольной продукции, превышение массовой доли ледяной глазури отмечено в пробах замороженных креветок, мидий, рыбном филе, при этом содержание глазури превышало норматив в 1,6-10 раз.

По микробиологическим показателям исследовано 18288 проб пищевых продуктов, из них 310 (1,70 %) не соответствовали установленным нормативам.

Наибольший удельный вес неудовлетворительных проб по результатам исследований, был получен в группе кулинарной и кондитерской продукции.

Забраковано 1426 партий пищевых продуктов общим объемом 7632 кг, в том числе 1523 кг плодоовощной продукции, 1376 кг консервированной продукции (в основном рыбные консервы), 1166 кг продукции птицеводства, 976 кг рыбной, 655 кг молочной, 600 кг мясной продукции.

За выявленные нарушения законодательства РФ наложено 1378 штрафов на сумму более 8,7 млн. рублей, 128 материалов направлено в суды, по 127 принято решение о привлечении к ответственности, из них, в том числе по 37 была приостановлена деятельность объектов.

В 2015 г. в отношении объектов потребительского рынка был проведен ряд организационных и контрольно-надзорных мероприятий, реализованных в рамках соответствующих приказов Роспотребнадзора.

Это проверки качества и безопасности реализуемой продукции из водных биоресурсов, соблюдения требований санитарного законодательства, требований технических регламентов Таможенного союза при производстве и реализации биологически активных добавок к пище (БАД), продолжались проверки соблюдения санитарного законодательства при осуществлении деятельности по производству и обороту мяса свинины и продукции из мяса свинины в рамках комплексной работы по профилактике африканской чумы свиней, проверки выполнения Указов Президента Российской Федерации по вопросам применения отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации.

В ходе проверок с лабораторным контролем качества и безопасности реализуемой продукции из водных биоресурсов, проверено 105 объектов (предприятия торговли,

общественного питания, пищевой промышленности), нарушения были выявлены в 81 объекте (77,1%).

Исследовано 124 пробы рыбной продукции, из них 22 пробы не соответствовали требованиям по содержанию ледяной глазури. Изъято из оборота 55 партий рыбной продукции объемом 526 кг, наложено 100 штрафов на общую сумму 706 700 рублей.

Информация о некачественной продукции, поступившей в Саратовскую область из других регионов, направлена для принятия мер в соответствующие региональные Управления Роспотребнадзора (Московская область, Приморский край, Калужская область, г.Москва, Новгородская область, Калининградская область).

В ходе проверок предприятий, производящих и реализующих биологически активные добавки к пище (в области находится 1 предприятие по производству БАД и 956 предприятий аптечной сети, реализующих БАД), обследовано 47 объектов.

При этом в 15 предприятиях аптечной сети выявлены нарушения обязательных требований, в том числе 14 случаев реализации биологически активных добавок к пище с нарушениями в оформлении этикеток БАД.

В ходе внеплановых надзорных мероприятий исследовано 73 пробы БАД по санитарно-химическим показателям, показателям идентификации (содержание витаминов С, А, Д, Е, кальция, селена, йода, железа, магния), по микробиологическим показателям.

Из исследованных проб 1 проба – БАД «Наринэ» производства «НАРЭКС» (Республика Армения), не соответствовала по микробиологическому показателю идентификации: фактическое количество молочнокислых бактерий ниже заявленного на упаковке продукции.

За выявленные нарушения наложено 19 штрафов на сумму 166 500 рублей, снято с реализации 7 партий БАД в связи с истекшим сроком годности и с получением неудовлетворительных результатов лабораторных исследований. Материалы по БАД «Наринэ» направлены в Роспотребнадзор.

В настоящее время в суде Саратовской области рассматриваются материалы об административном правонарушении в отношении АО НПК «КАТРЕН», осуществлявшего реализацию данной БАД.

В рамках комплексной работы, направленной на профилактику возникновения и распространения африканской чумы свиней, проведены внеплановые проверки 721 объекта, занятых производством, транспортировкой, хранением и реализацией мяса и мясопродуктов, в том числе 468 – предприятий общественного питания. Выявлено 1355 нарушений по санитарному содержанию территорий, условиям сбора, хранения и вывоза отходов, санитарно-техническому состоянию и содержанию предприятий, нарушению транспортировки и реализации продукции, соблюдению дезинфекционного режима, правил личной гигиены, выполнению производственного контроля. Наложено 622 штрафа на общую сумму 1,8 млн. рублей, забраковано и снято с реализации 113 партий мясной продукции объемом 365 кг.

Результаты проведенных проверок показали изменение по сравнению с 2014 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.

В 2015 году возросла доля забракованных продуктов питания по отдельным группам товаров в сравнении с 2014 г., в том числе: мяса и мясных полуфабрикатов (сырья), мясных продуктов, готовых к употреблению, продукции из мяса птицы, готовой к употреблению, рыбы и полуфабрикатов из рыбы, кулинарных изделий.

По отдельным группам доля забракованной пищевой продукции сократилась, в частности: молока и молочных продуктов, масложировых продуктов, рыбных продуктов, готовые к употреблению, хлебобулочных изделий, мукомольно-крупяных изделий, соков, морсов, нектаров и прочей сокосодержащей продукции.

В 2015 году при проведении надзора в области обеспечения качества и безопасности ряда групп товаров нарушений обязательных требований не было выявлено, в частности: продуктов детского питания, бутилированной питьевой воды, молока сырого, плодоовощной продукции (фруктов).

Сведения о качестве непродовольственных товаров, проинспектированных в 2015 году, представлены в таблице № 5.

Таблица № 5

Наименование товара	Ед. изм.	Проверено товаров (в натуральном выражении)	Из них находится в обороте с нарушением обязательных требований (в натуральном выражении)	находится в обороте с нарушением обязательных требований %	Динамика товаров в обороте с нарушением обязательных требований в сравнении с 2014 годом %
Велосипеды, мопеды, мотоциклы	шт.	10,000	0	0	0
холодильники бытовые компрессионные, абсорбционно-диффузионные	шт.	75,000	3,000	4,0	+ 4,0
морозильники бытовые	шт.	18,000	0	0	0
машины стиральные с ручным отжимным устройством; полуавтоматические; автоматические; без отжимного устройства	шт.	63,000	1,000	1,58	+ 1,58
кондиционеры бытовые, электровоздухоохладители	шт.	33,000	2,000	6,06	-56,44
машины посудомоечные бытовые	шт.	25,000	0	0	0
жарочные электрошкафы (электродуховки бытовые)	шт.	55,000	4,000	7,27	+ 7,27
лампы накаливания до 100 Вт	тыс.шт	0,950	0,016	1,68	+ 1,68
лампы люминесцентные низкого давления	тыс.шт.	0,065	0	0	0
светодиодные источники света	тыс.шт.	0,605	0	0	0
Обувь	тыс.пар	0,570	0,069	12,1	- 15,07
Парфюмерно-косметические товары	тыс.шт.	2,259	0,146	6,46	- 10,64
Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней	тыс.шт.	0,070	0,020	28,57	+ 28,57

Лекарственные препараты и изделия медицинского назначения	тыс.шт.	0,011	0	0	0
Товары бытовой химии	тыс.шт.	286,044	36,400	12,72	+ 12,72
Строительные материалы и изделия	тыс.шт.	1,060	0,125	11,79	- 3,41
Мебель	шт.	139,000	0	0	- 11,11
Непериодические издания	тыс.шт.	115,000	0	0	0
Детские игрушки	тыс.шт.	6,799	0,099	1,456	+ 0,82

В 2015 году снижение доли недовольственных товаров, находящихся в обороте с нарушением обязательных требований, в сравнении с 2014 годом отмечается по целому ряду групп товаров: кондиционеров бытовых, электровоздухоохладителей, мебели, строительных материалов и изделий, парфюмерно-косметических товаров, обуви.

Увеличение отмечается по: группе детских игрушек, товаров бытовой химии, изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней, ламп накаливания до 100 Вт, жарочных электрошкафов (электродуховок бытовых).

Причинами нарушений требований законодательства РФ по качеству и безопасности товаров на потребительском рынке области явились:

- низкая технологическая дисциплина, неудовлетворительный производственный контроль, низкий профессиональный уровень кадров в предприятиях торговли,
- недостаточно активная позиция 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 хозяйствующем субъекте – изготовителе или адресе для приема претензий потребителей,
- отсутствие информации о сроках годности товара и иные нарушения.

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

В тех случаях, когда нарушения носили системный характер применялась судебная защита потребителей.

Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области подготовлено и направлено в судебные органы 67 исковых заявлений в защиту потребителей к хозяйствующим субъектам, осуществляющим свою деятельность в сфере розничной торговли, в том числе 54 исковых заявления в защиту неопределенного круга потребителей, 13 исковых заявлений в защиту конкретных потребителей. На сегодняшний момент все исковые заявления рассмотрены, все иски удовлетворены, по искам в защиту конкретных потребителей потребителям присуждено 286,1 тыс. руб., в том числе 12.1 тыс. руб. в качестве возмещения морального вреда.

Такая мера защиты потребителей применялась по отношению к предприятиям, реализующим:

- пищевые продукты (направлено 26 исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей) ООО «Волгаторг» (магазины «Пятерочка»), ООО «ФармВолга», ООО «Союз М», ООО «Успех» и др.) 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 товаров в нарушение требований нормативной документации по маркировке,

- непродуктивных товаров (направлено 28 исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей, 13 заявлений в защиту конкретного потребителя) ЗАО «Русская телефонная компания», ЗАО «Связной Логистика», ООО «Евросеть-Ритейл», ООО «Юлмарт РСК», ООО «АВКом», ООО «Много мебели», ООО «Космополис», ООО «Юный техник», ИП Матвеев А.М., ИП Мареев А.В., ИП Дашдамиров А.А., ИП Одноралова Ш.К., ИП Кафланов Б.С., ИП Аббасов А.С., ИП Малышев Б.Б., и др. о прекращении противоправных действий, выразившихся в нарушении прав потребителей на качество реализуемых товаров, реализации товаров в нарушение требований нормативной документации по маркировке, нарушение сроков поставки товаров, о расторжении договоров купли-продажи товаров ненадлежащего качества и возмещения убытков, компенсации морального вреда.

Управление Роспотребнадзора по Саратовской области 132 раза вступало в судебные процессы путем дачи заключений по гражданским делам по искам потребителей к хозяйствующим субъектам, осуществляющим розничную торговлю. Удельный вес судебных решений, вынесенных в пользу потребителей, по результатам участия Управления в целях дачи заключения по делу за истекший период 2014 года составляет 99,2 %, в пользу потребителей присуждено 1438,9 тыс. руб., в том числе 45,6 тыс. руб. составляет компенсация морального вреда.

Кроме того, Управлением систематически проводится разъяснительная работа среди населения области в части вопросов по механизму реализации нарушенных потребительских прав при приобретении товаров, реализуемых с нарушениями обязательных требований законодательства Российской Федерации.

Продолжались проверки предприятий потребительского рынка области по вопросу выявления и пресечения фактов реализации запрещенной к ввозу в Российскую Федерацию продукции.

Согласно соответствующим Постановлениям Правительства РФ сроком до 05.08.2016г. (включительно) запрещены к ввозу на территорию РФ ряд наименований продукции, страной происхождения которых являются США, страны Европейского союза, Канада, Австралия, Королевство Норвегия, Республика Албания, Черногория, Республика Исландия, Княжество Лихтенштейн и с 01.01.2016 – Украина.

Кроме того, с 01.01.2016 запрещены к ввозу на территорию РФ ряд наименований сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия, страной происхождения которых является Турецкая Республика.

В январе 2015 года был подписан межведомственный план совместных мероприятий по недопущению оборота на территории Саратовской области запрещенных к ввозу в РФ товаров в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 06.08.2014г. № 560 (Саратовская таможня, Управление Госавтодорнадзора по Саратовской области, Управление ФСБ России по Саратовской и Самарской областям, Управление Роспотребнадзора по Саратовской области).

В рамках указанного плана совместных мероприятий межведомственной мобильной группой проводятся проверки на объектах потребительского рынка г. Саратова.

Созданы «горячие линии» для приема обращений граждан по вопросам продажи санкционных товаров, информация о которых размещена на официальном сайте Управления.

За 2015г. проверено 900 предприятий (розничной торговли, ярмарки, рынки, детские образовательные учреждения).

Нарушения требований действующего законодательства выявлены в 731 объекте (81,2%), в том числе - реализация продукции при полном или частичном отсутствии информации для потребителя, отсутствие сопроводительных документов на реализуемую продукцию, подтверждающих их происхождение, безопасность и качество, реализация

продуктов с истекшим сроком годности.

За выявленные в ходе проверок нарушения наложено 795 штрафов на сумму более 3,7 млн.рублей.

Снято с реализации 827 партий пищевых продуктов, общим весом 3266 кг, в том числе 398 партий объемом 1362 кг продукции, запрещенной к ввозу в Российскую Федерацию (овощи, фрукты, орехи, рыбная, мясная, молочная продукция, не имеющие достоверной информации о происхождении).

Работа продолжается, и уже за истекший период 2016г. в предприятиях оптовой торговли плодоовощной продукцией ИП Гусейнова и ИП Байрамова в торговом-ярмарочном комплексе «Привоз» было выявлено 3 партии томатов общим весом 967 кг, урожая 2016г., страной происхождения которых являлась Турция, а также 1 партия яблок в количестве 65 кг из Польши, 5 кг баклажанов производства Испании.

Данные партии общим весом 1032 кг были изъяты из оборота и уничтожены. Информация о поставщике - ООО «ДЖЕКФРУТ» в г. Домодедово Московской области для принятия мер направлена в Управление Роспотребнадзора по Московской области.

Поскольку в предмет федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей подпунктом 2 пункта 2 статьи 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» включены товары (продукция), то оценка их соответствия осуществляется Управлением с учетом положений о государственном контроле (надзоре) за соблюдением требований технических регламентов, определенных в главе 6 Федерального закона «О техническом регулировании».

Соответственно, при выявлении фактов несоблюдения обязательных требований к товарам (продукции) Управление принимало помимо мер, предусмотренных Законом № 294 – ФЗ и Законом РФ «О защите прав потребителей», меры, определенные Федеральным законом «О техническом регулировании» и КоАП РФ.

В 2015 году проводился государственный надзор (контроль) за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза: ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек».

Контроль за соблюдением требований ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» осуществлялся в ходе 79 проверок, ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» - 50 проверок.

В ходе проводимых проверок по соблюдению требований технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» нарушения выявлены в 18 предприятиях, что составляет 22,8 % от общего количества проверенных предприятий, данный показатель выше аналогичного в 2014 году на 6,6 %.

- реализация продукции без товаросопроводительных документов, подтверждающих ее соответствие требованиям технического регламента: не представлены свидетельства о государственной регистрации продукции и декларации о соответствии или сертификаты соответствия: (ИП Быкова Н.Ю., г. Аркадак);

- продажа одежды детского ассортимента без необходимой и достоверной информации о товарах и их изготовителях, о составе сырья на русском языке: ИП Розенштен, г. Красный Кут, ИП Лосенкова Т.Н. г. Балашов, ИП Александрина Н.С. г. Пугачев, ИП Чернов А.Н. р.п. Новые Бурасы, ИП Кончилович Д.Г. г. Саратов, ИП Амерсаликова С.Р. с. Александров Гай, ИП Мамедов Э.Г. р.п. Базарный Карабулак;

- продажа детской одежды, не прошедшей оценку (подтверждение) соответствия требованиям технического регламента, без необходимой и достоверной информации о товарах и их изготовителях, даты изготовления, единого знака обращения на рынке, вида и массовой доли (процентное содержание) натурального и химического сырья: ИП Маслова Е.А. г. Энгельс, ИП Гришина О.А. с. Александров Гай;

- реализация детских карнавальных костюмов без информации на русском языке о стране изготовителя, наименовании и местонахождении импортера, дистрибьюторе, дате изготовления, отсутствуют листки-вкладыши об условиях эксплуатации: ИП Солтанова Р.Р. г. Красноармейск, ИП Зульпукарова Г.С. р.п. Духовницкое, ИП Курсакова В.И. г. Балашов.

За выявленные нарушения составлено 18 протоколов об административных правонарушениях, в том числе по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ — 13, ст. 14.45 - 2, ч. 1 ст. 14.46 – 3. По итогам рассмотрения материалов дел наложено 18 штрафов на общую сумму 252 000 рублей.

Снято с реализации: 104 единицы 8 наименований детской одежды (ИП Сахнов Г.Н. р.п. Татищево), 47 единиц 13 наименований новогодних костюмов (ИП Солтанов Р.Р. г. Красноармейск), 3 набора детской посуды (ИП Морозова г.Петровск).

В ходе проводимых проверок по соблюдению требований технического регламента Таможенного союза «О безопасности игрушек» нарушения выявлены в 12 предприятиях (в 24,0 % от общего количества проведенных проверок):

- представленные к реализации игрушки без информации о наименовании игрушки, даты изготовления, информации на русском языке о стране производителе, продавце, его юридическом адресе: ИП Марченко А.Д., р.п. Степное, ИП Нестеров р.п. Екатериновка, ИП Бугрова Н.Ю. г. Ртищево, ИП Афанасьев С.В. р.п.Базарный Карабулак, ИП Чернов А.Н. р.п. Новые Бурасы, ИП Петросян Э.Я. г.Энгельс, ИП Коновалов Е.А. г.Ершов;

- в реализации игрушки без документов, подтверждающих качество и безопасность товаров согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании ИП Фибих г. Красный Кут, ИП Редькин В.А. Татищевский район, п. Светлый;

- в реализации игрушки без маркировки единым знаком обращения продукции на рынке государств-членов Таможенного союза ИП Костин Т.Н. г. Балаково, ИП Амерсаликова С.Р. с. Александров Гай;

- в реализации мягконабивные игрушки без потребительской упаковки, на ярлыке отсутствует информация о наименовании изготовителя и его местонахождении, дата выработки изделия ИП Ганага К.А., г. Энгельс.

За выявленные нарушения составлено 12 протоколов об административных правонарушениях по ч. 1 ст. 14.43 – 9, ст. 14.45 — 1, 2 - в рамках ч. 1 ст.14.46 КоАП РФ. Наложено 12 штрафов на сумму 130 000 рублей.

В рамках федерального государственного надзора за соблюдением требований технического регламента Таможенного союза по ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» проведено 103 проверок за соблюдением требований указанного технического регламента. 24 проверки проведены с привлечением экспертов и применением лабораторных и инструментальных методов исследования. В ходе 25 проверок выявлено 33 нарушения. Из общего числа выявленных нарушений 30 – в отношении требований к продукции (из них 17 в части порядка и объема сведений о продукции, в том числе 13 – в части наличия знака ЕАС без проведения обязательной оценки соответствия), а также 3 – в отношении требований к процессам. Выдано 24 предписания, из них 24 о приостановлении реализации продукции.

За выявленные нарушения требований технического регламента Таможенного союза ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» составлено 27 протоколов об административном правонарушении, в т.ч. по статьям КоАП РФ: ч. 1 ст. 14.43 – 14, ч. 2 ст. 14.43 – 7, ч. 1 ст. 14.46 – 4, ч. 1 ст. 19.33 – 1. ст. 14.45 – 1. Наложено 27 административных штрафов без конфискации продукции на сумму 444 000 руб.

За соблюдением требований технического регламента Таможенного союза ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» было проведено 85

проверок за соблюдением требований указанного технического регламента. 18 проверок проведены с привлечением экспертов и применением лабораторных и инструментальных методов исследования. В ходе 26 проверок выявлено 42 нарушения. Из общего числа выявленных нарушений 42 – в отношении требований к продукции (из них 41 в части порядка и объема сведений о продукции, в том числе 2 – в части наличия знака ЕАС без проведения обязательной оценки соответствия, 1 нарушение в части отсутствия в сопроводительных документах сведений о сертификате или о декларации о соответствии). Выдано 22 предписания, из них 22 о приостановлении реализации продукции.

За выявленные нарушения требований технического регламента Таможенного союза ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» составлено 30 протокола об административном правонарушении, в т.ч. по статьям КоАП РФ: ч. 1 ст. 14.43 – 26, ч. 2 ст. 14.43 – 1, ст. 14.45 – 1, ч. 1 ст. 14.46 – 2, наложено 32 административных штрафов без конфискации продукции на сумму 664 000 тыс. руб. (2 штрафа на сумму 110 тыс. руб. наложены судом в 1 квартале 2015 г. по протоколам, составленным в 3 квартале 2014 г.).

За соблюдением требований технического регламента Таможенного союза ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции» были проведены контрольно-надзорные мероприятия в отношении 1 субъекта и 1 объекта надзора. В рамках Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» было проведено 1 внеплановая проверка за соблюдением требований указанного технического регламента. В ходе 1 внеплановой проверки выявлено 2 нарушения. Из общего числа выявленных нарушений 2 – в отношении требований к продукции, из них 1 в части порядка и объема сведений о продукции и 1 нарушение в части отсутствия в сопроводительных документах сведений о сертификате или о декларации о соответствии. Выдано 1 предписание об устранении нарушений требований ТР ТС.

За выявленные нарушения требований технического регламента Таможенного союза ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции» составлено 2 протокола об административном правонарушении, в т.ч. по статьям КоАП РФ: ч. 1 ст. 14.43 – 1, ст. 14.45 – 1, наложено 2 административных штрафа без конфискации продукции на сумму 40 тыс. руб.

В 2015 году в рамках федерального государственного надзора проводились проверки соблюдения требований 10 технических регламентов, Таможенного союза, действующих в сфере производства и оборота пищевых продуктов.

В структуре проведенных в 2015 году проверок деятельности субъектов, занятых в сфере производства и оборота пищевых продуктов на территории Саратовской области, около 52,1 % приходится на проверки, в ходе которых осуществлялся надзор за соблюдением соответствия продукции требованиям технических регламентов.

В рамках надзора за исполнением требований технических регламентов Таможенного союза, действующих в сфере производства и оборота пищевых продуктов, проведено 1003 проверки. В 37,0% проверок были выявлены нарушения, общее число которых составило 851, из них 665 (78,1%) были нарушения обязательных требований к пищевой продукции, 186 (21,9%) – требований к процессам, связанным с продукцией.

Наибольшее число нарушений в 2015г., как и в 2014-2013гг., было выявлено по требованиям Технического регламента Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» - 49,4% (52,5% в 2014 г. и 76,8% в 2013 г.).

Кроме того, значительная часть нарушений была выявлена в рамках ТР ТС «Пищевая продукция в части ее маркировки» (32,10%), «О безопасности молока и молочной продукции» 10,1%).

За выявленные нарушения требований технических регламентов Таможенного союза, действующих в сфере производства и оборота пищевых продуктов, в 2015 году наложено 616 штрафов на сумму 8 588 700 рублей (в 2014г. – 243 штрафа на сумму 3 530 000 рублей).

В рамках исполнения государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технического регламента Таможенного союза ТР ТС 004//2011 «О безопасности низковольтного оборудования» управлением Роспотребнадзора по Саратовской области проведена 61 проверка. Из числа проведенных проверок 5 проверок проведено с привлечением экспертов, экспертных организаций, при проведении которых были привлечены лабораторные и инструментальные методы исследования. В результате проведения 8 проверок выявлены нарушения в отношении требований к продукции в части порядка и объема сведений о продукции:

- при реализации сплит-систем Zanussi ZACS-07 HF/13/N1 отсутствует информация, содержащая по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший) - ИП Горбачева Г.Р. (магазин «Идеи климата») Саратовская обл., г. Энгельс.

- реализация скважинных насосов марки «Вихрь», угловых шлифовальных машин УШМ без информации о наименовании страны, наименовании изготовителя в маркировке, на упаковке и в технической документации, прилагаемой к указанным товарам - ИП Качурин А.А.

- продажа товаров: чайник MAXWELL MW-1070, весы настольные SKARLETT SC-BS33ED79, фонарь SUPRA SFL-ALR-1 L3WT3, соковыжималка SKARLETT SC без информации о правилах и условиях утилизации, без информации о мерах, которые следует предпринять при обнаружении неисправности оборудования; чайник SKARLETT SC-222, блендер POLARIS PHB 0730, настольный вентилятор POLARIS PCF 15R без информации о мерах, которые следует предпринять при обнаружении неисправности оборудования – ООО Эльдорадо г. Саратов.

Должностными лицами управления Роспотребнадзора по Саратовской области составлено 8 протоколов об административном правонарушении (по ч.1 ст. 14.43 КоАП РФ – 5 протоколов, по ст. 14.45 КоАП РФ – 1 протокол), В качестве меры административного наказания наложено 8 штрафов без конфискации на общую сумму 130 000 руб.

4. Досудебная и судебная защита прав потребителей – формы, методы и результаты проделанной работы

В 2015 году специалистами Управления Роспотребнадзора по Саратовской области на досудебном этапе защиты прав потребителей оказывалась помощь потребителям в подготовке и оформлении их законных требований по отношению к продавцам, изготовителям, исполнителям. Потребители обращались в управление Роспотребнадзора по Саратовской области для оказания им содействия в составлении претензии в адреса 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 2015 году специалистами управления Роспотребнадзора было дано 682 консультации 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. Результатом данной работы явились: расторжение договоров купли – продажи товаров, выполнения работ, оказания услуг, возврат уплаченных денежных средств, замена товара ненадлежащего качества, устранение причин обращений и другие действия, направленные на восстановление нарушенных прав.

Гражданское законодательство РФ закрепило основополагающий принцип – защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав осуществляет суд. Этот принцип в полной мере реализован и в сфере отношений с участием потребителей, поскольку они являются частью гражданских правоотношений. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей направлен на предупреждение и пресечение нарушений общественных правил, опосредованных в законодательстве Российской Федерации о защите прав потребителей.

Поскольку именно органы судебные власти реализуют исключительные полномочия по разрешению гражданско-правовых споров, действенность мер, применяемых службой, во многом зависит от формирующейся правоприменительной практики, в том числе, формируемой управлением Роспотребнадзора по Саратовской области, которая в целом характеризуется устойчивой положительной динамикой.

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.

Несмотря на то, что заключение по делу для суда не носит обязательный характер, а само оно не относится к доказательствам по делу, судебная практика показывает, что заключения Управления часто имеют определяющий характер для разрешения по существу гражданских споров в сфере потребительских правоотношений.

В 2015 году управление Роспотребнадзора по Саратовской области 196 раз вступало в судебные процессы путем дачи заключений по гражданским делам по искам потребителей (средний показатель по РФ в 2014 году — 121 заключение). Между тем, количество заключений, данных Управлением, снизилось в 2015 году практически в 2 раза, что имеет объективные причины — вследствие повышения правовой грамотности потребителей, издания обзоров и постановлений ВС РФ по вопросам защиты прав потребителей участники судопроизводства испытывают меньшую потребность в привлечении специалистов Управления.

Удельный вес судебных решений, вынесенных в пользу потребителей, по результатам участия Управления в целях дачи заключения по делу составил 98,0 %. В пользу потребителей присуждено около 2 млн. рублей, в том числе порядка 70 тысяч рублей - в качестве компенсации морального вреда. Средняя сумма взысканных денежных средств в пользу потребителей составила 10,0 тыс. руб., что значительно выше показателя 2014 года (2014 год – 6,5 тыс. руб.).

В структуре заключений в 2015 году в абсолютном выражении преобладали заключения (132) по гражданским делам в защиту прав потребителей в сфере розничной торговли (в силу объективной большей востребованности со стороны потребителей) по фактам приобретения товаров ненадлежащего качества, и, как следствие, требования расторжения договоров купли – продажи, доля таких заключений составила 67,3 %, из них 41,7 % в сфере реализации продовольственных товаров; 53,8 % в сфере розничной торговли непродовольственных товаров. В тоже время четвертая часть всех заключений (51) в отчетном году пришлась на дела в защиту прав потребителей финансовых услуг, в частности (98,0 %) потребительского кредитования, абсолютный показатель которых остается значительным на протяжении последних нескольких лет. В пользу потребителей – заемщиков присуждено 524,2 тыс. руб., в том числе 23,0 тыс. руб. - компенсация морального вреда. 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.

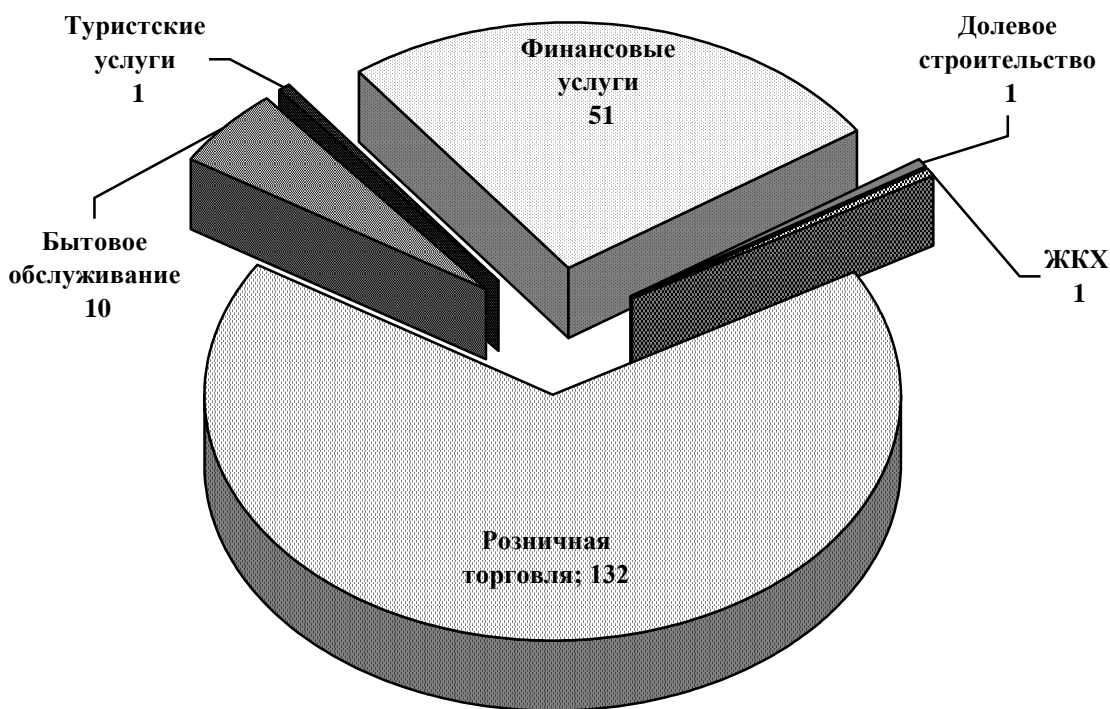


Рис. 6 Структура заключений, данных Управлением, по видам деятельности.

Одновременно с каждым годом растет количество поданных в соответствии со ст. 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» Управлением исков в защиту потребителей, неопределенного круга потребителей. В 2015 году было подано 149 исковых заявлений, что на 16,0 % выше уровня аналогичного показателя 2014 года. На протяжении ряда лет можно отметить стойкую тенденцию роста относительного показателя количество исков на 100 тыс.

населения области (2015 год – 6,0 исков, 2014 год — 5,2 иска, 2013 год – 4,9 иска, 2012 год – 3,1 иска, 2011 год – 0,7 иска на 100 тыс. населения).

Одним из показателей эффективности данной работы является удельный вес числа удовлетворенных исков от числа рассмотренных (рассмотрено и удовлетворено 142 заявления), который составил в 2015 году — 100,0 %, что соответствует аналогичному показателю 2014 года. Анализ данного показателя также позволяет сделать вывод о стойкой тенденции роста эффективности проводимой работы (2013 год – 98,3 %, 2012 год – 95,9 %, в 2011 году – 94,2 %).

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

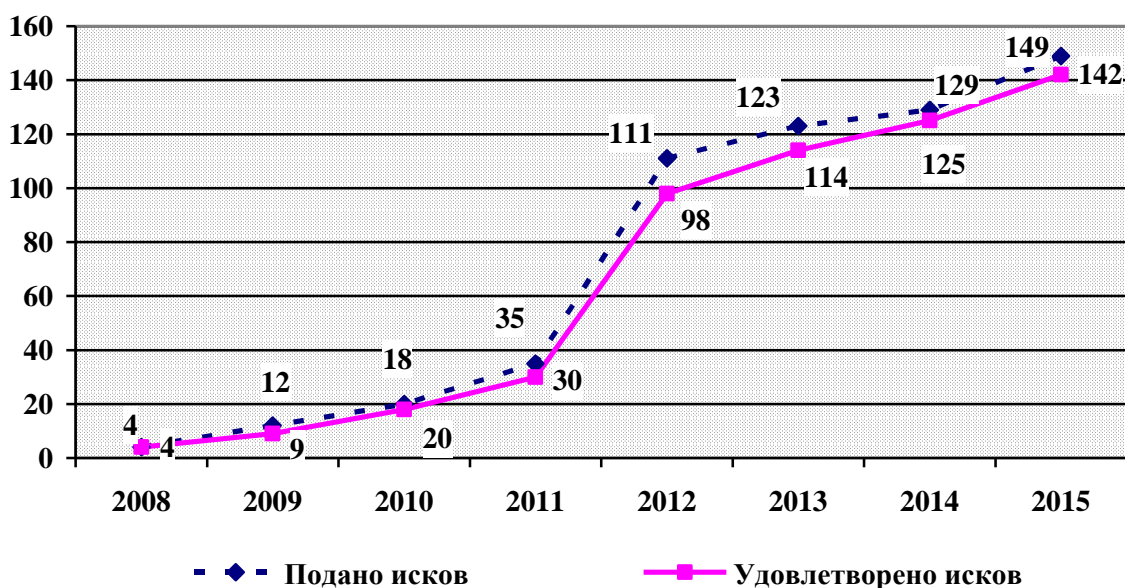


Рис. 7 Динамика количества подготовленных и удовлетворенных из числа рассмотренных исковых заявлений в защиту потребителей.

Управление осуществляет защиту законных интересов неопределенного круга потребителей на основании взаимосвязанных положений части 1 статьи 46 ГПК РФ и статьи 46 Закона РФ «О защите прав потребителей». Защита законных интересов неопределенного круга потребителей представляет собой отдельный институт, имеющий целью защиту общественных интересов потребителей, как категории субъектов права. Защита неопределенного круга потребителей осуществлялась управлением Роспотребнадзора по Саратовской области путем предъявления исков в суды о признании действий хозяйствующих субъектов противоправными либо о прекращении этих действий. Причем, по характеру механизма реализации применение данного способа защиты прав потребителей не может быть связано с имущественными требованиями. Согласно нормам статьи 46 Закона РФ «О защите прав потребителей» вступившее в законную силу решение суда имеет преюдициальную силу для суда, рассматривающего иск конкретного потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий неправомерных действий продавца (исполнителя, изготовителя) в части вопросов о том, имели ли место такие действия и совершены ли они данным продавцом (исполнителем, изготовителем).

Поводом для защиты прав и законных интересов неопределенного круга потребителей служат результаты проведенных контрольно-надзорных мероприятий. Повышенное внимание к данному направлению деятельности Управление уделяет в силу преюдициальности решения, вступившего в законную силу

В 2015 году Управлением направлено в судебные органы 125 исков в защиту неопределенного круга потребителей. Относительный показатель за 2015 год – 5,0 иска на 100 тыс. населения, вырос в сравнении с аналогичным показателем 2014 года (2014 год – 4,7 иска, 2013 год – 4,1 иска на 100 тыс. населения); данный показатель вырос более, чем в 6 раз по сравнению с показателем 2011 года – 0,7 иска на 100 тыс. населения.

Рассмотрено 120 исков, по всем заявлениям доводы Управления подтверждены.

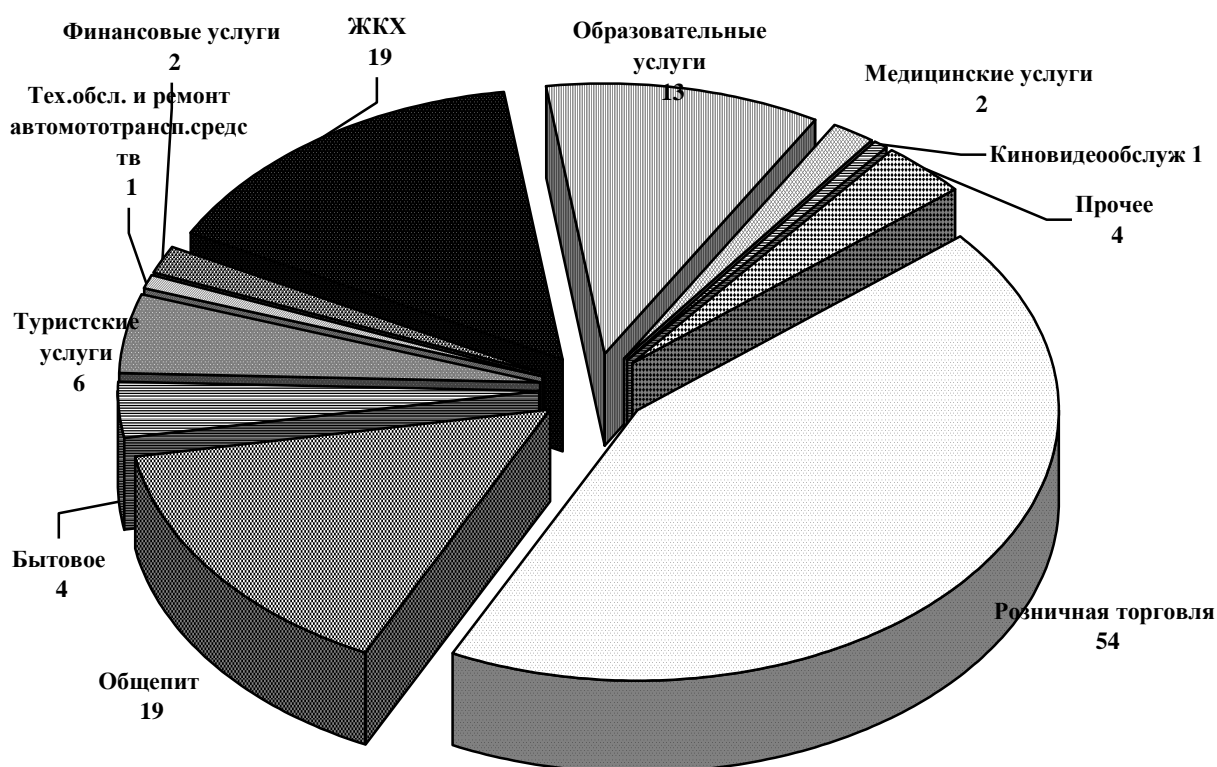


Рис. 8 Структура исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей, данных Управлением, по видам деятельности.

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

- 54 исковых заявления с требованиями прекращения противоправных действий хозяйствующих субъектов потребительского рынка области, осуществляющих свою деятельность в сфере розничной торговли: направлено 26 исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей, в том числе к таким торговым сетям, как ООО «Волгаторг» (магазины «Пятерочка»), ООО «ФармВолга», ООО «Союз М» и др. о прекращении торговли продуктами с истекшим сроком годности, реализации развесных пищевых продуктов без соответствующей информации о весе товаров, стоимости отвеса, сроках годности; 27 исковых заявлений в секторе реализации промышленных товаров о прекращении нарушения прав потребителей на качество товаров, реализации товаров в нарушение требований законодательства в части маркировки, нарушение сроков поставки товаров.

- 19 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.

- 4 исковых заявления 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).

- 6 исковых заявлений в отношении предприятий, осуществляющих свою деятельность на рынке туристских услуг (включение в договора, заключаемые с потребителями, условий, ущемляющих установленные законом права потребителей, непредоставление полной и достоверной информации для потребителя).

Поводом для подачи исковых заявлений послужили выявленные факты нарушений требований законодательства РФ при проведении плановых проверок в отношении ООО «Континент – тур», ООО «Шенди – тур», ООО «Интур – Саратов», ООО «Альянс – Саратов», ООО «Колибри», ООО Центр туризма Заводского района «Вояж», а именно:

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

- возложение обязанности по уплате туристом штрафа в фиксированной сумме в случае расторжения договора по инициативе потребителя;

- ограничение права потребителя на внесение изменений в договор;

- ограничение права потребителей на возмещение денежных средств по договору страхования гражданской ответственности, а именно договором устанавливается обязанность потребителя на предъявление решения суда о возмещении туроператором реального ущерба, вступившего в законную силу.

- возложение обязанности потребителя на протоколирование недостатков в месте оказания услуги «в случае отсутствия соответствующего протокола, претензия считается не поданной...»;

- возложение обязанности туриста на доплату стоимости тура при ранее исполненных обязательствах по оплате тура в случае роста транспортных тарифов;

- ограничение срока на предъявление претензий по вопросам качества тура;

2. отсутствие в договоре информации следующего характера:

- адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;

- о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и способах связи с ним.

- порядок и срок предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информации об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и банковской гарантии.

Исковые заявления рассмотрены, по всем заявлениям доводы Управления подтверждены.

- 2 исковых заявления в отношении организации, оказывающей финансовые услуги, по факту включения в договора потребительского кредита, заключаемые между кредитной организацией и потребителями условия, ущемляющего установленные законом права потребителей в связи с возложением обязанности заемщика по страхованию рисков, в частности риска причинения вреда жизни заемщика и потери трудоспособности заемщиком на срок действия договора,

- 19 исковых заявлений по фактам нарушений прав граждан при оказании услуг жилищно – коммунального комплекса о прекращении нарушений прав потребителей на качество и безопасность услуг холодного водоснабжения жителям г. Петровска, об обеспечении безопасных для здоровья населения села Каменка Гвардейского МО Красноармейского района Саратовской области, города Хвалынска, с. Перелюб Перелюбского муниципального образования Саратовской области и среды обитания условий сбора и вывоза отходов. Иски направлялись к таким предприятиям, как ООО «Спецтехснаб», ООО «Коммунальные системы», ГУП СО «Облводоресурс – Аткарский», «Облводоресурс – Екатериновский», администрации Гвардейского, Перелюбского, Еланского МО, Красноармейского, Хвалынского МР.

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

- 2 исковых заявлений к организациям и учреждениям, оказывающим медицинские услуги.

- 1 исковое заявление к предприятию, оказывающему услуги киноvideослуживания.

В целях обеспечения максимально действенной реализации соответствующих полномочий, призванных гарантировать гражданам государственную защиту их прав, Управление участвует в судебной защите конкретных потребителей. Поводом для участия Управления в гражданском деле являются письменные обращения граждан, которым в силу своего социального положения самостоятельно защищать свои интересы крайне затруднительно. Кроме того, Управлением принимается во внимание сложность (отсутствие сложившейся судебной практики), актуальность дела. Наблюдается рост количества исков в защиту конкретных потребителей, их число за отчетный период составило 24 иска (средний показатель по РФ в 2014 году — 23 иска), 22 иска рассмотрено и удовлетворено в пользу потребителей. Потребителям присуждено порядка 700 тыс. руб., в том числе около 100 тыс. руб. – компенсация морального вреда.

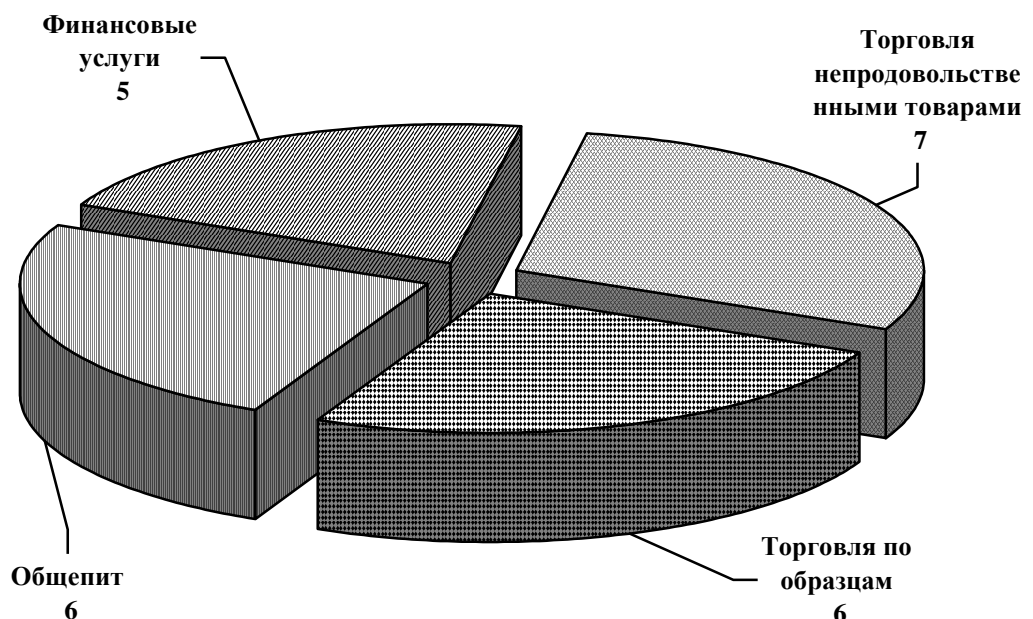


Рис. 9 Структура исковых заявлений в защиту конкретных потребителей (круга потребителей), данных Управлением, по видам деятельности.

Управлением направлялись иски в секторе реализации промышленных товаров к таким предприятиям, как ЗАО «Русская телефонная компания», ЗАО «Связной Логистика», ООО «Евросеть – ритейл» о расторжении договоров купли-продажи средств мобильной связи ненадлежащего качества, возмещения понесенных убытков, неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований потребителей, компенсации морального вреда; к предприятию ООО «Много мебели», осуществляющего продажу мебели по образцам с требованиями понуждения замены товара, расторжения договоров вследствие нарушения сроков поставки товара.

Управлением направлено в суды 6 исковых заявлений к индивидуальному предпринимателю Тянь А.В. (суши-бар «Азия») 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 потребителей продукции суши-бара «Азия» с установлением причинно-следственной связи. Судами вынесены решения в пользу потребителей (потребителям присуждено возместить убытки в сумме порядка 200 тыс. руб., 85,0 тыс. руб. – компенсация морального вреда).

В виду актуальности выявляемых нарушений финансовых услуг направлены иски о признании недействительными условий кредитных договоров в части обуславливания заключения договоров личного страхования при оказании услуги кредитования клиентов ООО «ХКФ БАНК», взимания комиссии за оформление пакета документов в целях заключения договора страхования клиентов АО «ОТП БАНК», ежемесячной оплаты комиссии за обслуживание текущего счета клиентами ОАО «Альфа-Банк», ежемесячной оплаты комиссии за прием наличных денежных средств в погашение кредита через кассу банка, снятие наличных денежных средств с карты Виза в банкоматах и кассах банка клиентами ОАО «Восточный Экспресс Банк» и как следствие возмещении убытков, процентов за пользование чужими денежными средствами, компенсации морального вреда. Потребителям – заемщикам присуждено порядка двухсот тыс. руб.

В исключительных случаях Управлением продолжена практика ликвидации хозяйствующих субъектов.

В 2015 году направлено заявление о ликвидации предприятия физкультурно-оздоровительного комплекса за грубое, повлекшее смерть человека, нарушение прав потребителей на безопасность при оказании услуги сауны. Учитывая, что дальнейшее осуществление деятельности создаёт угрозу жизни и здоровью населения, решением Фрунзенского районного суда г. Саратова предприятие ликвидировано.

По исковому заявлению Западного территориального отдела Управления решением Балашовского районного суда запрещена деятельность ИП, оказывающего бытовые услуги (мойка автотранспортных средств), создающая опасность причинения вреда в будущем. Эксплуатация объекта, являющегося источником воздействия на среду обитания и здоровье человека, осуществлялась в санитарно-защитной зоне жилой застройки

С целью совершенствования направления по судебной защите прав потребителей в 2016 году Управлением будет обращено внимание не только на повышение ранее достигнутого уровня защиты потребительских прав, но и на улучшение качественных показателей за счет

- повышение правовой грамотности населения (разъяснения потребителям принципа самозащиты права и роли государства в такой защите),

- расширение сфер потребительского рынка, в которых Управлением применяются соответствующие гражданско – правовые механизмы в судах общей юрисдикции.
- наращивание практики подачи исков в защиту конкретных потребителей

5. Организация региональной системы защиты прав потребителей

В 2015 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 на территории области.

Наиболее эффективным способом реализации установленных полномочий в области защиты прав потребителей для всех участников региональной системы защиты прав потребителей является осуществление системных мероприятий в рамках региональной целевой программы по защите прав потребителей. В Саратовской области деятельность Управления по созданию региональной системы защиты прав начата в 2008 году, когда по инициативе Управления была разработана и утверждена распоряжением Правительства Саратовской области от 24 декабря 2008 г. № 428-Пр областная программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Саратовской области на 2009-2011 годы». 13 февраля 2013 года постановлением Правительства Саратовской области № 60-П утверждена Программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Саратовской области на 2013 – 2015 годы».

Исполнители Программы: управление Роспотребнадзора по Саратовской области, министерство экономического развития и торговли области, министерство образования области, министерство здравоохранения области, министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства области, министерство сельского хозяйства области, комитет транспорта области, министерство занятости, труда и миграции области, министерство информации и печати области, министерство промышленности и энергетики области, министерство инвестиционной политики области, комитет государственного регулирования тарифов области, управление ветеринарии Правительства области, Государственная жилищная инспекция области, Средне-Волжское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору, ФБУ «Саратовский центр стандартизации, метрологии и сертификации им. Б.А. Дубовикова», Главное управление Центрального банка РФ по Саратовской области, Главное управление Министерства внутренних дел РФ по Саратовской области, саратовское региональное общественное учреждение по защите прав потребителей, органы местного самоуправления.

С целью совершенствования условий для эффективной защиты прав потребителей на территории Саратовской области был принят комплекс практических мер, направленных на формирование необходимых условий для обеспечения потребительских прав жителей области и защиту их экономических интересов. Основными задачами Программы являются:

- создание на территории области условий для полной и всесторонней реализации Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»;
- формирование навыков потребителя, обеспечивающих полное и всестороннее соблюдение его законных прав и интересов;
- обеспечение безопасности товаров, работ, услуг для жизни и здоровья потребителя;
- повышение эффективности контрольно – надзорных мероприятий;
- повышение эффективности судебной защиты прав потребителей.

Программа рассчитана на реализацию в течение 3 лет. Начало исполнения мероприятий Программы – 1 января 2013 года, окончание – 31 декабря 2015 года.

В основу были заложены такие направления, как информационно – аналитическое сопровождение системы защиты прав потребителей на территории Саратовской области, реализация комплекса мер по разъяснительной работе с изготовителями и продавцами товаров, исполнителями работ и услуг, направленных на предотвращение нарушений прав потребителей; по совершенствованию системы оказания правовой помощи потребителям, организации системного обучения основам правовых знаний в сфере защиты прав потребителей, просвещению населения по вопросам потребительского права, осуществление мер по совершенствованию системы контроля безопасности товаров (работ, услуг). Необходимо отметить, что указанная работа проводится с учетом региональных аспектов и особенностей, что позволяет достичь всестороннего охвата многих проблем обеспечения и защиты прав потребителей.

Мероприятиями Программы (51 мероприятие) определен круг исполнителей, которые несут ответственность за выполнение мероприятий.

Реализация мероприятий Программы позволит повысить эффективность защиты прав потребителей посредством оптимизации совместной деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных и правозащитных организаций, приведет к сокращению поступления на потребительский рынок опасных и некачественных товаров, работ, услуг, сформировать у жителей области навыки рационального потребительского поведения

Осуществление превентивных мер, направленных на профилактику нарушений в сфере защиты прав потребителей, создаст условия для повышения культуры обслуживания потребителей, повышения гражданского самосознания изготовителей и продавцов (исполнителей) товаров, работ и услуг. Программа обеспечит повышение информированности населения в сфере защиты прав потребителей. В 3 раза увеличится количество проводимых просветительских мероприятий в сфере защиты прав потребителей.

По всем направлениям Программы был проведен комплекс организационных и координационных мероприятий, в отчетном году все запланированные мероприятия, направленные на создание в области условий для системной защиты прав потребителей выполнены в полном объеме. По результатам реализации мероприятий Программы, наблюдается положительный эффект: широкое информирование населения различных групп и разъяснительная работа с изготовителями и продавцами товаров, исполнителями работ и услуг неизменно ведет к повышению правовой грамотности, вследствие чего конфликтные ситуации все чаще разрешаются в досудебном порядке (в добровольном порядке удовлетворено 846 обращений гражданско – правового характера, что составило 18,0 % от общего числа письменных обращений, тем самым предотвращено ущерба имуществу при оказании услуг, реализации товаров, не соответствующих требованиям потребительского законодательства на сумму около 2 млн. руб. Анализируя итоги деятельности специалистов Управления в данном направлении, можно сделать вывод о положительной динамике практической помощи (предотвращено ущерба имуществу потребителей в 2014 году- 1613,3 тыс. руб., 2013 году - 1561,7 тыс. руб., 2012 году - 1336,2 тыс. руб., 2011 году - 1243,1 тыс. руб., 2010 году - 781,9 тыс. рублей). В 3,5 раза увеличилось количество проводимых просветительских мероприятий в сфере защиты прав потребителей (лекции, открытые уроки в образовательных учреждениях, распространение памяток, брошюр по вопросам потребительского права и т.д.). С целью популяризации основ здорового питания и разъяснения законодательства в сфере защиты прав потребителей в наиболее актуальных сферах рынка (продажа средств связи, права граждан при оказании услуг связи, финансовых, транспортных, туристических услуг среди учащихся учебных учреждений организовано проведение лекций для учеников

старших классов, учащихся колледжей, техникумов, высших учебных заведений. Лекции на заданные темы прочитаны в 597 общеобразовательных учреждениях, 23 средних специальных учебных учреждениях, 14 высших учебных заведениях. Лекции прослушали 29 261 учащийся. На территории Балашовского района проведены правовая игра «Юный потребитель», игра «Правоведческий калейдоскоп», экономико – правовая игра «Права потребителя», урок – тренинг «Вы купили некачественные продукты», тренинг «Я - потребитель» и др.

В отчетном периоде проводились выездные зональные семинары – совещания, в которых приняли участие более 450 работников потребительского рынка из 23 районов области, в ходе семинаров обсуждались вопросы организации торговой деятельности, государственного регулирования розничной продажи алкогольной продукции.

В настоящее время проходит процедура согласования пролонгирования Программы на 2016 – 2020 годы.

Саратовская область в соответствии входит в число пилотных регионов, на территории которых реализуется совместный Проект Всемирного банка и Министерства финансов Российской Федерации «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в РФ».

На региональном уровне реализуется Подпрограмма 7 «Развитие финансовой грамотности населения области» государственной программы Саратовской области «Развитие образования в Саратовской области до 2020 года», утвержденной постановлением Правительства Саратовской области от 23 июля 2013 года № 353-П «О внесении изменений в долгосрочную областную целевую программу «Развитие образования в Саратовской области» на 2013 – 2015 годы», Общий объем финансового обеспечения подпрограммы составляет 36758,0 тыс. рублей, из них: 2014 год - 5000,0 тыс. рублей; 2015 год - 5000,0 тыс. рублей; 2016 год - 26758,0 тыс. рублей, в том числе: в том числе: областной бюджет - 15000,0 тыс. рублей, из них: 2014 год - 5000,0 тыс. рублей; 2015 год - 5000,0 тыс. рублей; 2016 год - 5000,0 тыс. рублей, федеральный бюджет (прогнозно) - 21758,0 тыс. рублей (2016 год - 21758,0 тыс. рублей). Заказчиком Подпрограммы является министерство образования Саратовской области, Управление Роспотребнадзора по Саратовской области является исполнителем основных мероприятий подпрограммы. Целью подпрограммы является содействие формированию у жителей региона разумного финансового поведения, их ответственного отношения к личным финансам, а также повышение эффективности защиты их интересов как потребителей финансовых услуг. Для достижения данной цели на территории области создана рабочая группа по реализации Подпрограммы. Задачами подпрограммы создание кадрового потенциала в сфере повышения финансовой грамотности на региональном уровне; развитие образовательных программ и информационных кампаний по повышению финансовой грамотности населения области; проведение комплексной масштабной оценки и мониторинга уровня финансовой грамотности и финансового поведения населения области; содействие усилению защиты прав потребителей финансовых услуг.

Подпрограмма направлена на различные целевые аудитории граждан - учащиеся школьного возраста и студенты, а также взрослое население с низким и средним уровнем дохода.

Мероприятия подпрограммы разделены на следующие направления: мониторинг и оценка уровня финансовой грамотности и защиты прав потребителей, создание потенциала в области повышения финансовой грамотности, разработка и реализация образовательных программ и информационных компаний по повышению финансовой грамотности, совершенствование защиты прав потребителей финансовых услуг. В рамках выполнения мероприятий подпрограммы Управление приняло участие в мероприятиях в рамках проекта «Неделя сбережений» с 23 по 31 октября, «день финансовой грамотности

8 сентября 2015 года на площадке Саратовском социально-экономическом институте РЭУ им. Г.В. Плеханова,

8 сентября 2015 г. в рамках Всероссийской акции «День финансовой грамотности в учебных заведениях» прошли мероприятия, приуроченные ко Дню финансиста.

Участники «Дня финансовой грамотности» - школьники (Лицей № 62, Гимназия № 1, Лицей № 37 г. Саратова и СОШ № 32 г. Энгельса) и воспитанники детского сада «Цветик-семицветик» приняли участие в мастер-классах: «Страхование», «Банк будущего», «Налоги», «Моя профессия – финансист», а для самых маленьких – «Азбука финансов».

В качестве экспертов выступили ведущие преподаватели Финансово-кредитного факультета. Координатором мероприятий выступил отдел довузовской подготовки.

Кроме того, Управлением совместно с Консультационным центром проводятся различные мероприятия информационно-просветительского характера во взаимодействии со средствами массовой информации, общественными объединениями, образовательными организациями. В 2015 году в СМИ размещено 36 статей, касающихся вопросов финансовых услуг, разработано 16 тематических памяток, проведено 9 «горячих линий», с учетом информации, предоставленной Роспотребнадзором, разработаны и доведены до консультационных пунктов методические материалы по разделу «Финансовые услуги» на темы: «Виды финансовых услуг. Кредитная карта», «Дебетовая/»зарплатная» карта», «Микрофинансирование», «Автокредитование», «Автострахование», «Ипотечное страхование», «Потребительский кредит», «Банковский вклад (депозит)».

Обучающие мероприятия проводятся, как в рамках гигиенического обучения, так и посредством работы с молодежью. В 2015 году в учебных заведениях было проведено 83 обучающих мероприятия для школьников и студентов с общим охватом 2 345 человек. Также, осуществляется взаимодействие консультационного центра и пунктов с отделами образований районных администраций Саратовской области с целью оказания содействия во включении в образовательный процесс средних и средне-специальных учебных заведений дополнительных мероприятий по повышению финансовой грамотности молодежи.

При проведении в течение 2015 года образовательных мероприятий среди населения была в полном объеме и безвозмездно распространена печатная информационная продукция (буклеты, брошюры и плакаты) по различным видам финансовых услуг, разработанная Роспотребнадзором в рамках Проекта. Раздаточные материалы распространены в количестве 22 000 экземпляров путем наполнения ими информационных стендов, вручения потребителям в ходе консультирования, ознакомления с полученной информацией во время проведения лекций с последующей раздачей присутствующим, размещения плакатов в помещениях ФБУЗ и филиалов, по согласованию – в библиотеках и других культурно-просветительских организациях районов Саратовской области. Часть тиража, ориентированного на школьников, распространена в школах, учреждениях дополнительного образования, социальных и общественных организациях, работающих с детьми, в период проведения запланированных в 2015 г. лекций. Кроме того, печатная информационная продукция направлена в адреса органов власти области, органов местного самоуправления, общественных организаций, средств массовой информации.

Реализация мероприятий данной подпрограммы позволит повысить уровень защищенности прав пользователей рынка финансовых услуг.

Постановлением Правительства Саратовской области от 29 декабря 2012 года № 805-П утверждена «Концепция здорового питания населения Саратовской области на период до 2020 года», разработанная по инициативе Министерства здравоохранения Саратовской области и управления Роспотребнадзора по Саратовской области. Целями Концепции являются сохранение и укрепление здоровья населения, профилактика

заболеваний, обусловленных неполноценным и несбалансированным питанием. Среди основных задач принятой Концепции: развитие сырьевой базы для обеспечения предприятий переработки сельскохозяйственным сырьем гарантированного качества и безопасности, развитие производства пищевых продуктов, обогащенных микронутриентами, производства специализированных пищевых продуктов – для детей, беременных женщин, продуктов функционального назначения, диетического питания, совершенствование питания в организованных коллективах на предприятиях, в организованных детских коллективах, обеспечение адресной помощи в организации полноценного питания, в том числе через специализированные магазины; обеспечение приоритета грудного вскармливания, повышение образования населения в вопросах здорового питания.

В 2014 году продолжалась работа по реализации «Концепции здорового питания населения Саратовской области на период до 2020 года». В Саратовской области пищевую продукцию, обогащенную микронутриентами, бифидобактериями, пищевыми волокнами, на постоянной основе вырабатывают 30 предприятий (хлебокомбинаты, пекарни, молокоперерабатывающие заводы, предприятия по производству питьевой воды, расфасованной в емкости, две кондитерские фабрики.

Управление Роспотребнадзора по Саратовской области со своей стороны проводит организационную и практическую работу по пропаганде здорового питания, здорового образа жизни. 15.03.2015 г. данный вопрос был заслушан на «круглом столе» «Здоровое питание населения – повышения качества жизни» с участием представителей министерств и ведомств области, Общественной палаты Саратовской области, общественных объединений потребителей, руководителей предприятий, производящих, реализующих пищевые продукты, по результатам работы которого принята Резолюция о формировании принципов здорового питания, особенно среди детского населения, на территории саратовской области. 21.12.2015 года на рабочем совещании с министерствами и ведомствами социальной сферы области при заместителе Председателя правительства области по вопросу «Об организации питания обучающихся и воспитанников в муниципальных образовательных организациях области». В целях формирования основ культуры питания, здорового образа жизни учащихся в 1-6 классах реализуется образовательная программа «Разговор о правильном питании». В рамках деятельности стажировочной площадки «Распространение в Саратовской области Российской Федерации моделей формирования культуры здорового и безопасного образа жизни обучающихся» разработана дополнительная профессиональная программа повышения квалификации специалистов системы образования «Формирование культуры здорового и рационального питания» в объеме 108 часов, по которой прошли обучение 180 человека.

Вопросы культуры питания, профилактики дефицита микронутриентов в питании включены в программу санитарного минимума для декретированных категорий работающих, обучение проводится на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области». Работа по реализации мер, направленных на снижение заболеваемости населения, обусловленной микронутриентной недостаточностью, остается одним из приоритетных направлений.

Кроме того, для реализации основной цели повышения качества жизни населения области постановлением Правительства Саратовской области 7 марта 2013 года № 95-П утверждена «Концепция развития торговли в Саратовской области на 2013-2015 годы», одной из задач которой является «содействие осуществлению мер по защите прав потребителей». Одним из основных направлений реализации Концепции является «обеспечение защиты прав потребителей, развитие системы правовой помощи потребителям в случаях нарушения их прав, обеспечение согласованности действий организаций, занимающихся защитой прав потребителей на территории области».

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 - «достижение и поддержание физической и экономической доступности для населения Саратовской области непродовольственных товаров первой необходимости и безопасных продовольственных товаров в объемах и ассортименте, которые соответствуют установленным рациональным нормам потребления продовольственных товаров, необходимых для активного и здорового образа жизни».

Для реализации данной Концепции разработан и реализован «План мероприятий на 2015 год». В рамках мероприятия «Взаимодействие с органами контроля по вопросам обеспечения безопасности товаров и услуг, соблюдения законодательства о защите прав потребителей» специалистами Управления Роспотребнадзора по Саратовской области, управления Россельхознадзора по Саратовской области, управления ветеринарии области, Министерства экономического развития и инвестиционной политики области проводятся совместные рейды на рынки и крупные торговые объекты в целях оказания практической помощи в вопросах организации торговли и качества товаров и услуг розничной торговли. Отчет об исполнении «Плана мероприятий на 2015 год по реализации Концепции развития торговли в Саратовской области на 2013 - 2015 годы представлен на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» (saratov.gov.ru).

Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области осуществляется реализация совместных мероприятий, обмен информацией, необходимой для реализации полномочий с органами власти области, общественными организациями посредством участия в работе комиссий, рабочих групп, советов, коллегий и иных совещательных органов при обсуждении вопросов обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей.

Координация деятельности по выработке общей стратегии реализации государственной политики в области защиты прав потребителей на региональном уровне осуществляется управлением Роспотребнадзора по Саратовской области в рамках Консультативного совета по защите прав потребителей, созданного при Управлении приказом руководителя управления Роспотребнадзора по Саратовской области от 14.11.2006 года № 244/1. 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, представители местных органов самоуправления. Консультативный совет принимает решения о проведении совместных информационно - просветительских мероприятий, в то числе в рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей, Всемирной недели качества.

Для достижения поставленных перед ним целей Консультативный совет в отчетном периоде рассмотрел вопросы: итоги работы Управления по вопросам обеспечения защиты прав потребителей в 2015 году, подготовка и проведение совместных мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, реализация прав потребителей на судебную защиту, защита прав потребителей финансовых услуг с участием представителей отделения по Саратовской области Волго-Вятского Главного управления Центрального Банка Российской Федерации, защита прав потребителей услуг связи с участием заместителя руководителя управления Роскомнадзора по Саратовской области, о реализации «Концепции здорового питания» с участием председателей министерства здравоохранения области, определение приоритетных направлений деятельности в сфере защиты прав потребителей на территории Саратовской области в 2016 году, Работа Консультативного совета освещалась в средствах массовой информации.

В целях эффективной реализации политики в сфере защиты прав потребителей, создания условий для соблюдения прав и интересов потребителей в Саратовской области постановлением Правительства области от 10 июля 2007 г. № 258-П создан Межведомственный совет по защите прав потребителей при Правительстве области. В состав Межведомственного совета входят представители территориальных управлений федеральных органов исполнительной власти, органов власти Саратовской области, уполномоченный по правам человека в Саратовской области, представители органов местного самоуправления, Общественной палаты области, общественных объединений потребителей.

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 2015 году проведено 2 заседания межведомственной комиссии по вопросам потребительского рынка в Саратовской области, на которых, в том числе, рассматривались вопросы, обеспечения защиты прав потребителей области: «О мерах по недопущению ускоренного роста цен на сельскохозяйственную продукцию, сырье и продовольствие в связи с применением отдельных специальных экономических мер», «О результатах работы по защите прав потребителей в сфере торговли и общественного питания по итогам 2014 года». По результатам заседаний принято решения об усилении гарантированной защиты прав потребителей области путем принятия комплекса мер по взаимодействию всех ветвей власти, общественных организаций.

В целях определения организационных, экономических и других мер, направленных на защиту прав, законных интересов и имущества участников долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости постановлением Правительства Саратовской области от 27.11.2006 года № 366-П создана Межведомственной комиссии по защите прав участников долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости на территории Саратовской области, в состав которой входит представитель Управления. Основными задачами Комиссии являются: мониторинг и анализ ситуации, связанной с долевым строительством многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости на территории Саратовской области; подготовка предложений по предотвращению неправомерных действий в сфере долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости со стороны застройщиков на территории Саратовской области. По состоянию на 1 января 2015 году в реестре «проблемных» многоквартирных домов на территории области находится 21 объект с количеством пострадавших граждан 2

419 человек. Принято участие в 6 заседаниях комиссии, решения которых направлены на возобновление строительства и ввод в эксплуатацию «проблемных» многоквартирных жилых домов и защиты прав участников долевого строительства.

В целях принятия мер, направленных на реализацию прав потребителей на просвещение и во исполнение приказа Роспотребнадзора от 06.04.2009 года № 318 «О совершенствовании системы информирования и консультирования потребителей на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» создан и функционирует Консультационный центр для потребителей и 11 пунктов осуществляющих консультирование и информирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей в Саратовской области. Организация деятельности консультационного центра и пунктов осуществляется на основании ежегодно разрабатываемых и утверждаемых главным врачом ФБУЗ планов организационных мероприятий отделения защиты прав потребителей. С целью дальнейшего развития системы информирования и консультирования потребителей профильным отделением приняты меры, направленные на усовершенствование работы по реализации планов и программ взаимодействия с гражданским обществом в данной сфере. На основании приказа № 97 от 03.09.14, в дополнение к плану организационных мероприятий по отделению защиты прав потребителей был утвержден План практических мероприятий развития системы информирования и консультирования потребителей на 2014-2015 гг., в котором, в том числе, нашли свое отражение рекомендации и предложения Управления Роспотребнадзора.

Согласно основным Задачам, поставленным Федеральной службой по защите прав потребителей и благополучия человека на 2015 год, а так же Плану организационных мероприятий отделения защиты прав потребителей деятельность консультационных центра и пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» была направлена на консультирование и информирование населения по вопросам реализации потребительского законодательства, преимущественно в сферах финансовых, туристских услуг, услуг связи, консультирования граждан о правах в сфере ЖКХ, перевозки граждан различными видами транспорта и розничной продажи товаров (продукции), в том числе дистанционной торговли. 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).

В сравнении с предыдущими периодами количественные показатели проведенных консультаций составляют:

Таблица № 6

Проведенные консультации	2013 г.	2014 г.	2015г.
Всего, из них:	2775	3077	4175
Консультаций на личном приеме	867	716	909
Консультаций по телефону	1892	2263	2889
Консультаций с использованием электронных коммуникаций	16	98	377

В ходе консультаций специалистами консультационного центра и пунктов были подготовлены 353 проекта документов, из которых 217 проектов претензий, 105 обращений в органы контроля (надзора), 31 проект исковых заявлений.

Целевой показатель по количеству исковых заявлений, запланированный к выполнению в 2015 г. и вошедший в совместный план организационно-методической

работы Управления Роспотребнадзора по Саратовской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области», достигнут. В результате рассмотрения исковых требований в процессе судопроизводства по которым в качестве представителей принимали участие юристы консультационного центра, при ненадлежащем оказании транспортных услуг, а также продаже некачественной косметической продукции, судами было вынесено решений в пользу потребителей на общую сумму 301 010 рублей. Результатом деятельности специалистов центра и пунктов при урегулировании споров по правам потребителей в досудебном порядке является возврат потребителям за 2015 год средств за некачественные товары в размере 347 633 рубля.

Уделяя внимание информационно-просветительским мероприятиям, специалистами консультационного центра и пунктов для потребителей была проведена следующая работа:

- организовано 934 мероприятия при осуществлении образовательной деятельности (лекции, общественные акции и др). Лекции и семинары проводились для граждан в рамках гигиенического обучения, для субъектов предпринимательской деятельности (представителей турагенств и организаций, управляющих многоквартирными домами), в школах, средне-специальных учебных заведениях и ВУЗах г. Саратова и Саратовской области;

- разработано 424 информационных материала для потребителей, которые были направлены в печатные издания Саратовской области и размещены на сайтах в сети «Интернет». Так же специалистами консультационного центра и пунктов разработано 78 методических материалов в виде памяток-буклетов для распространения. Распространение буклетов производится посредством размещения их в специализированных информационных стендах, расположенных в помещении ФБУЗ (в консультационном центре для потребителей, отделении гигиенического обучения, отделении гигиены на транспорте и др.).

- в административном здании ФБУЗ, его филиалах, районных библиотеках и культурно-просветительских организациях было оформлено 75 информационных стендов, на которых размещены сведения по вопросам о правах потребителей на здоровое питание, по актуальным вопросам потребительского законодательства. Данная информация была разработана специалистами ФБУЗ.

Созданная система информирования и консультирования граждан об их потребительских правах в отдельных секторах потребительского рынка способствует повышению уровня правовой грамотности населения и развития на ее основе института самозащиты права.

Развитие региональной системы защиты прав потребителей реализуется, в том числе за счет активной поддержки её органами местного самоуправления.

На территории области в МО г. Саратов создан отдел, реализующий полномочия по защите прав потребителей (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).

В 2015 году отделом по защите прав потребителей МО г. Саратов рассмотрено 1636 обращений граждан, из них – 627 на личном приеме, 1008 – по телефону. По результатам рассмотрения оказано содействию в составлении 411 претензий в адреса хозяйствующих субъектов, подготовлено 47 исковых заявления в защиту конкретных потребителей. В отчетном периоде в добровольном порядке удовлетворено 943 обращения потребителей гражданско-правового характера, рассмотрено и в пользу потребителей удовлетворено полностью либо частично 33 исковых заявления; сумма возмещенного потребителям ущерба составила 10 137,4 тыс. руб. В 2015 году в адрес управления

Роспотребнадзора по Саратовской области было направлено 24 обращения граждан для рассмотрения поставленных вопросов в части компетенции, по результатам рассмотрения которых возбуждено 17 дел об административном правонарушении.

Для текущей работы с населением по вопросам защиты прав потребителей в структуре 39 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.).

Защита прав потребителей на территории 3 муниципальных районов осуществляется в рамках системных мероприятий муниципальных программ по защите прав потребителей, в частности: Программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Калининском муниципальном районе на 2013 — 2015 г.г.», Программа «Защита прав потребителей в Пугачевском муниципальном районе на 2012 — 2015 годы» - постановление от 03.04.2012 года № 352, муниципальная Программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Аркадакском муниципальном районе на 2015 — 2017 г.г.» - постановление администрации от 01.10.2014 г. № 1091, Задачи программ: формирование системы обеспечения эффективной защиты прав потребителей в муниципальных районах; содействие повышению правовой грамотности и информированности населения муниципальных районов по вопросам защиты прав потребителей; повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке муниципальных районов; стимулирование повышения качества продукции, товаров и услуг, предоставляемых на потребительском рынке районов.

В 19 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 (межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Краснопартизанского района – постановление от 09.08.2007 г. № 355, комиссия по защите прав потребителей при администрации Духовницкого муниципального района – распоряжение от 07.05.2014 года № 140 -Р, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Аркадакского района – постановление от 02.07.2010 г. № 828, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Новоузенского района – постановление от 20.08.2007 г. № 824, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Лысогорского района – постановление от 12.04.2013 г. № 300, комиссия по защите прав потребителей при администрации Пугачевского района – постановление от 03.07.2006 г. № 51, межведомственный совещательный орган, осуществляющий координацию деятельности по защите прав потребителей — постановление от 05.08.2007 г. № 945, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Озинского района – постановление от 21.08.2007 г. № 237, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Романовского района – постановление от 17.08.2007 г. № 214, общественный совет при администрации Балашовского района – решение от 23.09.2011 г. № 10/14, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Красноармейского района – постановление от 16.08.2007 г. № 948, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Ивантеевского муниципального района – постановление от 01.09.2007 года № 447, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Татищевского района – постановление от 14.08.2007 г. № 1076, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Марксовского района – постановление от 18.11.2011 г. № 2977-и, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации

Советского района – постановление от 15.04.2013 г. № 405, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Дергачевского района — постановление от 25.02.2014 г. № 91, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Хвалынского района – постановление от 15.01.2013 г. № 54, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Воскресенского района – постановление от 29.02.2012 г. № 134, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Самойловского муниципального района — постановление от 02.03.2011 г. № 204). В рамках указанных комиссий (советов) в соответствии с утвержденными планами проходят заседания, на которых рассматриваются наиболее актуальные вопросы, касающиеся потребительского рынка территорий.

В 2015 году органами местного самоуправления рассмотрено 9000 обращений граждан. Структура обращений граждан в целом соответствует 2014 году:

- торговля непродовольственными товарами – 31 %,
- торговля продовольственными товарами – 18 %.
- коммунальные услуги – 18 %,
- финансовые услуги – 13 %,
- услуги связи – 7 %,
- медицинские услуги – 6 %,
- транспортные услуги – 3 %,
- бытовое обслуживание населения – 2 %,
- туристические услуги – 1 %,
- прочие услуги – 1 %.

Также было проведено 236 мероприятий («круглых столов», совещаний, семинаров и т.д.), с руководителями предприятий, индивидуальными предпринимателями по вопросам соблюдения законодательства в сфере защиты прав потребителей («Состояние потребительского рынка и защита прав потребителей на территории района». «О практическом применении законодательства в сфере защиты прав потребителей в сфере розничной торговли продуктами питания» и др.).

Так, при администрациях Петровского, Краснопартизанского, Татищевского, Турковского, Перелюбского, Озинского, Хвалынского муниципальных районах с участием специалистов территориальных отделов проведено 7 семинаров с руководителями предприятий, индивидуальными предпринимателями по вопросам соблюдения законодательства в сфере защиты прав потребителей («Состояние потребительского рынка и защита прав потребителей на территории района». «О практическом применении законодательства в сфере защиты прав потребителей в сфере розничной торговли продуктами питания»).

На территории Базарно-Карабулакского, Балтайского, Новобурасского, Балашовского, Романовского, Самойловского, Аткарского, Вольского, Саратовского, Петровского, Ершовского муниципальных районов проведено 11 постоянно действующих совещаний при главах администраций, на которых были рассмотрены вопросы обеспечения прав потребителей на качественные и доступные продукты питания, услуги общественного питания, финансовые, жилищно - коммунальные услуги.

В рамках межведомственной работы на территориях Балашовского, Романовского, Самойловского, Аткарского, Екатериновского, Вольского, Перелюбского, Ртищевского, Лысогорского, Аркадакского, Духовницкого, Энгельского, Ершовского, Марковского, Балаковского, Базарно – Карабулакского муниципальных районов проведено 16 «круглых столов» с участием представителей территориальных отделов управления Роспотребнадзора по Саратовской области, иных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей, представителей бизнес сообществ (торговых организаций, в том числе крупных сетевых

магазинов, представителей производителей продуктов питания, предприятий, оказывающих услуги общественного питания) по актуальным вопросам защиты прав потребителей («Право на здоровое питание», «Потребитель и его права»).

Данная работа является одним из важнейших направлений информационно-пропагандистской работы и способствует повышению качества обслуживания населения предприятиями потребительского рынка области.

На территории Саратовской области действует 11 общественных объединений, в устав которых входит защита прав потребителей. Основная работа общественных организаций сосредоточена на консультировании населения по вопросам защиты прав потребителей, оказании помощи потребителям при отстаивании своих интересов путем подготовки претензий в адреса хозяйствующих субъектов, обращений в государственные органы власти, исковых заявлений в судебные органы, представления интересов потребителей в суде, кроме того, общественные объединения потребителей осуществляют деятельность, направленную на повышение правовой грамотности населения области.

Основой взаимоотношений с общественными 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 организацией 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.

В 2015 году в целях обеспечения взаимодействия управления Роспотребнадзора по Саратовской области с государственными органами власти, общественными объединениями потребителей по вопросам защиты прав потребителей в соответствии с планом продолжил работу Консультативный совет по защите прав потребителей, на заседаниях которого принимаются решения о совершенствовании совместной работы по обеспечению защиты прав потребителей области.

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, участия специалистов Управления в проведении рейдов Общественной Палатой Саратовской области совместно с общественными объединениями потребителей по предприятиям потребительского рынка области в целях мониторинга реализации мер, направленных на обеспечение прав потребителей. Совершенствуется работа с предпринимательским корпусом на принципах соблюдения законодательства о защите прав потребителей.

В рамках проведения мероприятий, посвященных празднованию Всемирного дня защиты прав потребителей в 2015 году Управлением совместно с представителями общественных объединений организованы выездные консультации потребителей на площадках торговых предприятий области, реализующих продукты питания, торговых центров (ЗАО «Тандер» (магазины «Магнит», ООО «Центр реструктуризации» (магазины «Гроздь»), ОАО «Волгаторг» (магазины «Семейный»), ООО «Сфера», ООО «Абсолют», ООО «Глория – Маркет», ТК ООО «Лента», ТЦ «Страград», ТЦ «Аврора»), консультации по вопросам потребительского права получили 269 граждан.

Так, по данным общественных организаций Саратовской области, в 2015 году дано 1217 консультаций потребителям по вопросам «потребительского» права. Оказана помощь потребителям в составлении 938 претензий в адреса предприятий, 482 иска по

фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей. В адрес Управления поступило 92 информации общественных объединений потребителей по фактам выявленных нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей по результатам общественного контроля. 70 фактов явились основанием для возбуждения дел об административных правонарушениях, предусмотренных статьями КоАП РФ, по 2 фактам подготовлены и направлены в суд 2 исковых заявления в защиту неопределенного круга потребителей с требованием прекращения противоправных действий, ИП Горбачевой Г.Р., Филиппова А.В. выразившихся в нарушении прав потребителей на информацию о товаре. Доводы Управления подтверждены решениями судебных органов.

Управлением совместно с общественными объединениями проведено 9 семинаров с предпринимателями, руководителями предприятий по вопросам разъяснений норм законодательства в сфере защиты прав потребителей, в частности, порядок реализации прав общественных объединений потребителей на проведение общественного контроля, права потребителей туристских услуг, правила реализации продовольственных товаров,

В рамках взаимодействия Управления и Саратовского регионального отделения Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «Опора России» утвержден и реализован план совместных мероприятий по информированию и просвещению субъектов потребительского рынка области по различным сферам деятельности (предприятия, реализующие табачную продукцию, оказывающие туристские услуги, вопросам соблюдения требований при реализации товаров дистанционным способом).

Взаимодействие Управления с иными федеральными органами исполнительной власти с целью повышения эффективности защиты прав потребителей на территории области осуществляется посредством:

- совместного участия в «круглых столах», заседаниях комиссий, рабочих групп, совещаниях по вопросам защиты прав потребителей;
- совместно проводимых просветительских мероприятий, направленных на повышение правовой грамотности жителей Саратовской области.
- информационного обмена о деятельности в сфере защиты прав потребителей и принимаемых мерах по предупреждению, выявлению пресечению правонарушений на потребительском рынке области, в том числе в рамках заключенных соглашений.

В настоящее время управлением Роспотребнадзора по Саратовской области подписано 6 соглашений о взаимодействии с территориальными органами исполнительной власти: прокуратурой Саратовской области, (20 августа 2014 года), Главным управлением МЧС России по Саратовской области (22 октября 2012 года), управлением Роскомнадзора по Саратовской области (04 марта 2013 года), отделом в Саратовской области Приволжского межрегионального управления Ростехрегулирования (28.10.2005 года), Волжской межрегиональной природоохранной прокуратурой и Волжским межрегиональным природоохранным следственным управлением Следственного комитета Российской Федерации (19.10.2012 года), Саратовской таможней (26.10.2005 года).

Кроме того, утвержден Приказ «Об организации взаимодействия ТО Управления и органов внутренних дел Саратовской области при выявлении и пресечении административных правонарушений на потребительском рынке» (02.02.2011 года). В рамках реализации приказа создана рабочая группа по организации совместной работы, осуществления контроля и оперативного решения, возникающих в ходе взаимодействия вопросов.

В рамках взаимодействия в 2014 году разработан двусторонний план мероприятий по взаимодействию между Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области и УГИБДД ГУ МВД РФ по Саратовской области в части пресечения ввоза на территорию Саратовской области на автотранспортных средствах запрещенных к ввозу и

обороту продовольственного сырья и пищевых продуктов. В июле 2015 года в адрес начальника УГИБДД ГУ МВД РФ по Саратовской области было направлено письмо (№ 6667 от 02.07.2015) об активизации работы по вышеуказанному плану в связи продлением действия запрета на ввоз в Российскую Федерацию сельскохозяйственной продукции и продовольствия из США, стран ЕС, Канады, Австралии и Королевства Норвегии.

В рамках взаимодействия с Саратовской таможней в январе 2015 года подписан межведомственный план совместных мероприятий по недопущению оборота на территории Саратовской области запрещенных к ввозу в РФ товаров в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 06.08.2014г. № 560 (Саратовская таможня, Управление Госавтодорнадзора по Саратовской области, Управление ФСБ России по Саратовской и Самарской областям, Управление Роспотребнадзора по Саратовской области). В рамках указанного плана совместных мероприятий межведомственной мобильной группой проводятся проверки на объектах потребительского рынка г. Саратова.

В рамках взаимодействия с со следственным управлением Следственного Комитета России по Саратовской области в адрес Управления поступили материалы дела в отношении ООО «Серебряный источник», содержащие данные, указывающие на грубое нарушение прав потребителей, повлекшие смерть одного жителя области, причинение вреда здоровью группе потребителей услуг физкультурно-оздоровительного комплекса («услуга сауны»). Управлением направлено заявление о ликвидации юридического лица. Учитывая, что дальнейшее осуществление деятельности создаёт угрозу жизни и здоровью населения, решением Фрунзенского районного суда г. Саратова предприятие ликвидировано.

Взаимодействие Управления с управлением Роскомнадзора по Саратовской области осуществлялось в ходе рассмотрения обращений потребителей. В 2015 году в адрес управления Роскомнадзора по Саратовской области было направлено 56 обращений потребителей для рассмотрения вопросов в части компетенции, что в 2 раза превышает аналогичный показатель 2014 года.

Обращения направлялись по вопросам:

- соответствия со стороны кредитных организаций обработки персональных данных требованиям законодательства Российской Федерации в области персональных данных, в частности, Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» - 27,0 % обращений.

- соблюдения законодательства Российской Федерации в сфере связи, а именно: за соблюдением операторами связи правил оказания услуг связи –83,0%.

По результатам рассмотрения 1 обращения специалистами управления Роскомнадзора по Саратовской области выявлены признаки нарушения обязательных требований законодательства Российской Федерации в области персональных данных, вследствие чего материал дела в отношении 1 кредитной организации направлен в соответствующий орган прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении, предусмотренном ст. 13.11 КоАП РФ.

Управлением Роскомнадзора в адрес Управления направлено 97 обращений потребителей услуг связи, из них 2 содержали признаки события административного правонарушения, предусмотренного ч.ч. 1, 2 ст. 14.8 КоАП РФ. По информации, направленной в адрес Управления, возбуждено 2 дела об административных правонарушениях в отношении операторов связи. По результатам рассмотрения дел вынесено 2 постановления по делам об административных правонарушениях в рамках санкций ч.ч. 1, 2 ст. 14.8 КоАП РФ.

В рамках реализации соглашения «О взаимодействии Федеральной службы по контролю за оборотом наркотиков и Федеральной службы по надзору в сфере защиты

прав потребителей и благополучия человека (22.05.2007 года) разработан механизм взаимодействия УФСКН России по Саратовской области и Управления (протокол оперативного совещания от 30.11.2010 года), осуществляется обмен информацией в соответствии с компетенцией. Управлением по материалам проверок УФСКН России по Саратовской области по фактам безрецептурной реализации кодеиносодержащих лекарственных средств, свободная реализация которых запрещена, возбуждено 2 дела об административных правонарушениях в отношении аптечных предприятий, предусмотренных ст. 14.2 КоАП РФ. По результатам рассмотрения материалов дел в 2016 году Управлением вынесено 2 постановления по делам об административных правонарушениях, предусмотренных ст. 14.2 КоАП РФ в отношении виновных лиц следующих предприятий: ООО «Салюс-С», ООО «ЛекРесурс».

Управление Роспотребнадзора по Саратовской области является членом межведомственной рабочей группы по взаимодействию правоохранительных и контролирующих органов Саратовской области в сфере противодействия незаконному обороту наркотических средств, психотропных и сильнодействующих веществ, созданной на площадке прокуратуры Саратовской области из числа представителей прокуратуры, аппарата Губернатора, территориальных органов СУ СК, ГУМВД, УФСБ, ПУ ФСБ, УФСКН, УФМС, УФСИН, Приволжского ЛУ МВД России на транспорте, саратовской таможни, управлений Роспотребнадзора, Росздравнадзора, министерств здравоохранения и образования области 29.03.2012 года.

В целях повышения эффективности государственного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства и взаимодействия по обеспечению санитарно - эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг между управлением Роспотребнадзора по Саратовской области и Государственной жилищной инспекцией Саратовской области 04 сентября 2012 года подписано соглашение о взаимодействии. В рамках Соглашения в 2015 году проведен «круглый стол», на котором был рассмотрен вопрос разграничения полномочий в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Специалисты Управления и Инспекции принимают совместное участие в работе Комитета Торгово-промышленной палаты в сфере жилищного и коммунального хозяйства. В 2015 году проведено 4 заседания по вопросам: «О ходе реализации Федерального закона «О лицензировании управляющих компаний в сфере ЖКХ», «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами», «О проблемах взаимоотношений с потребителями МУПП «Саратовводоканал», «Оптимизация теплоснабжения многоквартирных домов в области», «О ходе реализации областной программы капитального ремонта общего имущества многоквартирных домов области», «Об обсуждении Федерального закона «О внесении изменений в Жилищный кодекс РФ», «Договора теплоснабжения и прямые расчеты по ним – проблемы и пути решения».

В отчетном 2015 году Управлением по подведомственности на основании ст. 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в адрес государственной жилищной инспекции Саратовской области направлено 1176 обращений по вопросам нарушения требований к качеству услуг, несоблюдения установленного порядка начисления и оплаты жилищно-коммунальных услуг, содержания общего имущества в многоквартирном доме, невыполнение управляющими организациями, а также выполняющими аналогичные функции хозяйствующими субъектами обязанностей по надлежащему содержанию общего имущества в многоквартирном доме, техническому обслуживанию такого имущества и т.д. Факты возврата обращений граждан, направленных Управлением в государственную жилищную инспекцию Саратовской области в рамках компетенции, отсутствуют.

Материалы проверок в целях привлечения хозяйствующих субъектов к административной ответственности, обращения в суд с заявлениями в защиту неопределенного круга потребителей жилищно-коммунальных услуг, вступления в рассматриваемое судом дело для дачи заключения по делу государственной жилищной инспекцией в адрес Управления не направлялись.

В виду особой актуальности вопроса жилищно-коммунального комплекса со стороны управления Роспотребнадзора по Саратовской области в дальнейшем будут предприняты меры, направленные на установление более эффективного взаимодействия с государственной жилищной инспекцией в Саратовской области в целях действенной защиты соответствующих прав граждан.

Таким образом, на территории Саратовской области проводится работа по совершенствованию системы защиты прав потребителей на всех уровнях власти совместно с общественными потребительскими объединениями.

6. Информирование и просвещение населения – формы и методы работы

Четкое законодательное закрепление основных потребительских прав, как заведомо слабых участников гражданского оборота, призванное служить надежной гарантией их соблюдения, тем не менее не является защитой от недобросовестных действий со стороны профессиональных участников потребительского рынка.

С учетом того, что информированность и просвещенность российских потребителей все ещё не находится на должном уровне, это часто приводит к неосознанному выбору ими тех или иных товаров и услуг, в основе которого лежат случаи массового введения потребителей в заблуждение.

На решение этой задачи ориентирована статья 3 Закона РФ «О защите прав потребителей», закрепляющая право граждан на просвещение в области защиты прав потребителей, которое обеспечивается, в том числе организацией системного информирования потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав. Данная норма – наглядный пример того, как в области потребительского законодательства «государство создает условия, обеспечивающие развитие правовой грамотности и правосознания граждан, их осведомленность о характере, способах и пределах осуществления и защиты их прав, охраняемых законом интересов в административном и судебном порядке, а также доступ граждан к квалифицированной юридической помощи¹.

Причем организация системы информирования и просвещения потребителей особенно актуальна в тех секторах потребительского рынка (жилищное строительство, предоставление жилищно – коммунальных услуг, потребительское кредитование граждан, туризм, предоставление платных медицинских услуг и других), где правовая неграмотность граждан имеет значительные последствия.

В этой связи действия и инициативы, призванные способствовать повышению уровня потребительской грамотности, формированию у населения устойчивых навыков разумного поведения на потребительском рынке, принятию потребительской культуры, в том числе в части реализации возможностей самозащиты права, определяют необходимый и очень значимый сегмент соответствующей деятельности всех участников национальной системы защиты прав потребителей.

¹ Пункт 7 «Основ государственной политики Российской Федерации в сфере развития правовой грамотности и правосознания граждан», утвержденных Президентом Российской Федерации 29 апреля 2011 года № Пр-1168

Значительное место в этой работе на территории области занимает управление Роспотребнадзора по Саратовской области, которое в целях принятия дополнительных практических мер, направленных на реализацию права потребителей на просвещение и на обеспечение доступа потребителей к квалифицированной юридической помощи, в дополнение к ставшим уже традиционными таким формам, как общественные приемные и телефонные горячие линии взаимодействует с последовательно развивающимися на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» консультационного центра и консультационных пунктов. На территории области действует Консультационный центр и 11 пунктов. 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 различных сферах потребительского рынка.

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.

В соответствии с приказом Роспотребнадзора от 06.04.2009 года № 318 «О совершенствовании системы информирования и консультирования потребителей» на базе отделения защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» в 2009 году созданы консультационный центр и 11 консультационных пунктов для потребителей. Задачи и функции консультационного центра и пунктов направлены на превентивную защиту прав потребителей — консультирование населения по вопросам реализации потребительского законодательства; информирование населения о потребительских свойствах товаров, работ и услуг, организация и проведение образовательных мероприятий, актуализация фонда нормативных правовых и справочных документов, взаимодействие с органами и организациями в области информирования и консультирования населения.

Организация деятельности консультационного центра и пунктов осуществляется на основании ежегодно разрабатываемых и утверждаемых главным врачом ФБУЗ планов организационных мероприятий отделения защиты прав потребителей. С целью дальнейшего развития системы информирования и консультирования потребителей профильным отделением приняты меры, направленные на совершенствование работы по реализации планов и программ взаимодействия с гражданским обществом в данной сфере. На основании приказа № 97 от 03.09.14, в дополнение к плану организационных мероприятий по отделению защиты прав потребителей был утвержден План практических мероприятий развития системы информирования и консультирования потребителей на

2014-2015 гг., в котором, в том числе, нашли свое отражение рекомендации и предложения Управления Роспотребнадзора. Мероприятия значимых экспериментальных Проектов выделяются в Плане отдельными разделами.

Согласно основным Задачам, поставленным Федеральной службой по защите прав потребителей и благополучия человека на 2015 год, а так же Плану организационных мероприятий отделения защиты прав потребителей деятельность консультационных центра и пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» была направлена на консультирование и информирование населения по вопросам реализации потребительского законодательства, преимущественно в сферах финансовых, туристских услуг, услуг связи, консультирования граждан о правах в сфере ЖКХ, перевозки граждан различными видами транспорта и розничной продажи товаров (продукции), в том числе дистанционной торговли.

Отделением защиты прав потребителей ФБУЗ проанализирована деятельность по выполнению основных его функций в 2015 г. По результатам данного анализа следует сделать вывод о положительной динамике в работе консультационных центра и пунктов ФБУЗ. В результате активизации процесса информирования потребителей (проведения многочисленных просветительских мероприятий) количество обратившихся за 2015 год увеличилось.

За счет внедрения в 2014 году практики электронного взаимодействия с населением посредством организации приема электронных обращений через официальный сайт ФБУЗ количество электронных консультаций значительно увеличилось. Такое дистанционное консультирование проводится посредством работы в программе «Прием обращений граждан» на сайте учреждения и электронной почты консультационного центра и пунктов для потребителей.

Как показывает практика, лидирующую позицию по количеству обращений граждан продолжают занимать вопросы коммунальной сферы предоставления услуг. Типичными нарушениями прав потребителей в данной сфере услуг является непредоставление или предоставление некачественных коммунальных услуг, ненадлежащее исполнение управляющими компаниями услуг по содержанию многоквартирных домов и другие). Так же актуальными остаются темы нарушений потребительских прав при оказании финансовых услуг, при продаже и использовании технически сложных товаров, мобильных телефонов.

В ходе консультаций специалистами консультационного центра и пунктов были подготовлены 353 проекта документов, из которых 217 проектов претензий, 105 обращений в органы контроля (надзора), 31 проект исковых заявлений.

Целевой показатель по количеству исковых заявлений, запланированный к выполнению в 2015 г. и вошедший в совместный план организационно-методической работы Управления Роспотребнадзора по Саратовской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области», достигнут. В результате рассмотрения исковых требований в процессе судопроизводства по которым в качестве представителей принимали участие юристы консультационного центра, при ненадлежащем оказании транспортных услуг, а также продаже некачественной косметической продукции, судами было вынесено решений в пользу потребителей на общую сумму 301010 рублей (185 184р. по косметике + 15726.90 по транспортн усл и +100 100 по косметике).

Результатом деятельности специалистов центра и пунктов при урегулировании споров по правам потребителей в досудебном порядке является возврат потребителям за 2015 год средств за некачественные товары в размере 347 633 рубля. Возврат был проведен вследствие приобретения гражданами преимущественно технически-сложных товаров, а также обуви ненадлежащего качества.

За отчетный период было организовано 172 «горячих линий» для потребителей по наиболее востребованным вопросам граждан-потребителей товаров и услуг. О проведении

«горячих линий» консультационные центры и пункты оповещают потребителей заранее с помощью объявлений на сайте ФБУЗ, в печатных изданиях и на стендах, с последующим размещением итогов их проведения.

Уделяя внимание информационно-просветительским мероприятиям, специалистами консультационного центра и пунктов для потребителей была проведена следующая работа:

- организовано 934 мероприятия при осуществлении образовательной деятельности (лекции, общественные акции и др). Лекции и семинары проводились для граждан в рамках гигиенического обучения, для субъектов предпринимательской деятельности (представителей турагенств и организаций, управляющих многоквартирными домами), в школах, средне-специальных учебных заведениях и ВУЗах г. Саратова и Саратовской области;

- разработано 424 информационных материала для потребителей, которые были направлены в печатные издания Саратовской области и размещены на сайтах в сети «Интернет». Так же специалистами консультационного центра и пунктов разработано 78 методических материалов в виде памяток-буклетов для распространения. Распространение буклетов производится посредством размещения их в специализированных информационных стендах, расположенных в помещении ФБУЗ (в консультационном центре для потребителей, отделении гигиенического обучения, отделении гигиены на транспорте и др.).

- в административном здании ФБУЗ, его филиалах, районных библиотеках и культурно-просветительских организациях было оформлено 75 информационных стендов, на которых размещены сведения по вопросам о правах потребителей на здоровое питание, по актуальным вопросам потребительского законодательства. Данная информация была разработана специалистами ФБУЗ.

Сравнительный анализ деятельности по консультированию потребителей

Таблица № 7

Мероприятия, проведенные консультационным центром и пунктами	2013 г.	2014г.	2015г.
Количество проведенных «горячих линий»	17	83	172
Количество мероприятий при осуществлении образовательной деятельности	100	364	934
Количество тематических материалов, статей, сообщений и памяток на сайте учреждения в разделе «Защита прав потребителей», в печатных изданиях	66	281	424
Количество разработанных методических материалов	17	45	78

Одним из приоритетных направлений работы отделения защиты прав потребителей ФБУЗ в 2015 году стало исполнение Плана действий по подготовке к Всемирному дню защиты прав потребителей (проводимому под девизом «Сфокусируем права потребителей на здоровое питание»), утвержденного Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, а также, Плана организационных

мероприятий по подготовке и проведению данного праздника, утвержденного совместно с Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области. Многочисленные мероприятия были успешно реализованы в установленные сроки. В их число вошли:

- проведение среди населения конкурса «Самый грамотный потребитель», целью которого стало стимулирование населения к активному применению потребительского законодательства на практике,

- конкурса детского рисунка «Юный потребитель или мысли ребенка о здоровом питании», призванного активизировать познавательную деятельность подрастающего поколения в вопросах здорового питания,

- анкетирования среди граждан с целью выявления потребительской грамотности и оценки потребителями действий хозяйствующих субъектов при реализации продуктов питания.

Условия проведения конкурсов, опросные листы для анкетирования были размещены на официальном сайте, информационных стендах ФБУЗ и его филиалов, переданы в Управление Роспотребнадзора по Саратовской области и его территориальные отделы. С целью привлечения широких слоев населения к участию в конкурсных мероприятиях в администрации муниципальных образований Саратовской области в установленные Планом организационных мероприятий сроки были направлены соответствующие обращения о содействии. По итогам были определены победители, которым были вручены ценные подарки. Информация об итогах проведенных конкурсов в установленные сроки была размещена на официальном сайте ФБУЗ и направлена для опубликования в СМИ. Результаты проведенного анкетирования изложены по утвержденной Роспотребнадзором форме и размещены на сайте учреждения.

В отчетном периоде отделением защиты прав потребителей был внедрен новый метод консультирования — выездные консультирования. В Саратове общение с гражданами проводилось специалистами консультационного центра и пунктов в магазинах крупных торговых сетей. На постоянной основе осуществляются выезды специалистов к ветеранам ВОВ по месту их жительства. Более того, специалисты консультационного центра выезжают к ветеранам не только для дачи необходимых разъяснений, но и сопровождают их при проведении проверок качества и экспертиз, вручении претензионных писем представителям торговых организаций. Данный метод консультирования успешно применяется и консультационными пунктами. Всего в 2015 году состоялось 13 выездных мероприятий.

В период с 9 по 13 ноября 2015 г консультационным центром и пунктами была организована «Неделя качества» - мероприятия, приуроченные к Дню качества. Отдельно был разработан план работы специалистов ФБУЗ и его филиалов в указанный период, который включил в себя проведение различных акций, обучающих лекций и семинаров, выездных консультирований, работу «горячей линии», разработку и распространение тематических памяток-буклетов, анкетирование населения. Также, в указанный период был дан старт конкурса «Забавы потребления или ирония с серьезным взглядом потребителя», итоги которого будут подведены 15 марта 2016 г., в День защиты прав потребителей, а представленные к участию в конкурсе материалы – использованы в проведении соответствующей выставки, приуроченной к Дню защиты прав потребителей-2016.

В целях реализации мероприятий Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» консультационным центром и пунктами для потребителей ведется работа по просвещению населения о правах потребителей при получении финансовых услуг. Особое внимание продолжает уделяться просветительской деятельности в образовательных учреждениях Саратовской области. В 2015 году в учебных заведениях было проведено 83 обучающих мероприятия для школьников и студентов с общим охватом 2 345 человек.

Также, осуществляется взаимодействие консультационного центра и пунктов с отделами образований районных администраций Саратовской области с целью оказания содействия во включении в образовательный процесс средних и средне-специальных учебных заведений дополнительных мероприятий по повышению финансовой грамотности молодежи.

При проведении в течение 2015 года образовательных мероприятий среди населения специалистами консультационного центра и пунктов была в полном объеме и безвозмездно распространена печатная информационная продукция (буклеты, брошюры и плакаты) по различным видам финансовых услуг, разработанная Роспотребнадзором в рамках Проекта.

Целью распространения данной печатной продукции стало содействие формированию разумного финансового поведения, ответственного участия в функционировании рынка финансовых услуг. Раздаточные материалы распространены в количестве 22 000 экземпляров путем наполнения ими информационных стендов, вручения потребителям в ходе консультирования, ознакомления с полученной информацией во время проведения лекций с последующей раздачей присутствующим, размещения плакатов в помещениях ФБУЗ и филиалов, по согласованию – в библиотеках и других культурно-просветительских организациях районов Саратовской области. Часть тиража, ориентированного на школьников, распространена в школах, учреждениях дополнительного образования, социальных и общественных организациях, работающих с детьми, в период проведения запланированных в 2015 г. лекций.

В течение отчетного периода по инициативам Роспотребнадзора специалисты отделения защиты прав потребителей принимали участие в семинарах и конференциях по представлению доклада «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2014 году», а также по ключевым проблемам потребителей финансовых услуг и способам их решения.

Согласно основным Задачам, поставленным Федеральной службой по защите прав потребителей и благополучия человека на 2016 год деятельность консультационных центра и пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» направлена на консультирование и информирование населения по вопросам реализации потребительского законодательства, преимущественно в сферах финансовых, туристских услуг, медицинских услуг, услуг связи, образования и перевозки граждан различными видами транспорта и розничной продажи товаров (продукции), в том числе через сеть Интернет. Также, в 2016 году отделение защиты прав потребителей ориентировано на совершенствование деятельности консультационного центра и пунктов по защите прав потребителей при ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области», в том числе и при реализации государственных заданий.

Важнейшим информационным поводом для создания дополнительных условий, обеспечивающих развитие правовой грамотности потребителей, а также для проведения разнообразных просветительных акций является отмечаемый мировой общественностью 15 марта Всемирный день защиты прав потребителей, который в 2015 году проводился под девизом «Сфокусируем права потребителей на здоровом питании», ежегодно определяемым Международной Федерацией потребительских организаций.

13 февраля 2015 года в целях координации мероприятий по подготовке и проведению Всемирного дня защиты прав потребителей проведено заседание Консультативного совета при управлении Роспотребнадзора по Саратовской области с участием представителей Уполномоченного по правам человека в Саратовской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области», Министерства здравоохранения Саратовской области, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей. На заседании совета был обсужден и

согласован план по проведению соответствующих информационно – просветительских мероприятий, приуроченных к проведению Всемирного дня защиты прав потребителей на территории области в 2015 году. План размещен на официальном сайте Управления в сети «Интернет»; направлен для реализации в территориальные отделы Управления. Кроме того, в заседании приняли участие представители бизнес сообщества, осуществляющие свою деятельность на территории области.

На официальном сайте Управления в сети «Интернет» размещено 3 пресс — релиза с информацией, посвященной тематике Всемирного дня защиты прав потребителей.

Главам администраций районов Саратовской области направлено 39 писем о необходимости проведения мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, во взаимодействии с территориальными отделами управления Роспотребнадзора по Саратовской области; информация о мероприятиях в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей, проводимых в муниципальных районах, размещена на городских сайтах муниципальных образований.

Управлением и Консультационным центром организовано проведение мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей на территориях всех муниципальных районов, 8-ю территориальными отделами и 11 консультационными пунктами. Органы местного самоуправления приняли активное участие в данных мероприятиях.

С целью придания широкой гласности результатов деятельности Управления Роспотребнадзора по Саратовской области по защите прав потребителей подготовлены и размещено на официальном сайте Управления в сети «Интернет» 5 информационных материалов: «Результаты работы управления Роспотребнадзора по Саратовской области по судебной защите прав потребителей», «Основные нарушения, выявляемые Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области при проверках кредитных организаций», «Результаты работы управления Роспотребнадзора по Саратовской области по защите прав потребителей туристских услуг», «Результаты работы управления Роспотребнадзора по Саратовской области по защите прав потребителей услуг связи», «Результаты работы управления Роспотребнадзора по Саратовской области по защите прав потребителей платных медицинских услуг».

В 15 средствах массовой информации, на сайтах муниципальных районов области специалисты территориальных отделов Управления осветили итоги надзорной деятельности в сфере защиты прав потребителей, в области гигиены питания (газеты «Упрямые факты», «Балаковские вести» (г. Балаково), «Балашовская правда», «Земля Самойловская» г. Балашов, «Пугачевское время», «Новое Заволжье» г. Пугачев, «Вольская жизнь», «Вольская неделя» г. Вольск, «Наша жизнь» Воскресенский район, «Звезда» Хвалынский район, «Заволжские степи» Александрово – Гайский район, «Аткарский уезд» г. Аткарск, «Новая сепь» Новоузенский район, «Вестник», «Сельская жизнь» Татищевский район).

Подготовлен и направлен в органы региональной власти, местного самоуправления, в адреса общественных организаций «Информационный бюллетень «Защита прав потребителей на территории Саратовской области в 2014 году».

Вопросы, посвященные непосредственно тематике Всемирного дня защиты прав потребителей, а также иные актуальные вопросы потребительских правоотношений были освещены в средствах массовой информации, среди которых радио- и телевизионные выступления, публикации в печатных изданиях (статьи, пресс-конференции, горячие (прямые) линии в редакциях газет):

- проведено 22 выступления на телевидении: «Энгельские новости», «РТВ г. Маркс», «ГТРК Балашов», ООО «ТНТ Саратов», «Балашовские новости», «СТВ г.

Балаково», «Балаковские вести», «РЕН ТВ-Саратов», ГТРК Саратов», «ТВ Центр», «Саратов 24», «ГНТ — экспресс».

- на радиостанциях принято участие в 9 эфирах: «Энгельское радио» (г. Энгельс), «Радио России Саратов», «Радио Комсомольская правда» (г. Саратов), «Серебряный дождь».

- проведено 4 пресс-конференции с участием средств массовой информации (ООО «ГНТ Саратов», «РЕН ТВ-Саратов», ГТРК Саратов», информационной газеты «Четвертая власть», информационных агентств «Взгляд — инфо», «Свободные новости», «Версия – Саратов», интернет — газеты sarnovosti.ru, газеты «Саратовская областная газета», «Аргументы и факты», «Комсомольская правда») по вопросам основ здорового питания населения Саратовской области, качества и безопасности продуктов питания;

- в местных городских и районных газетах Саратовской области «Вестник», «Сельская жизнь» (Татищевский район), «Родня земля», «Вестник района» (Базарно – Карабулакский район), «Наше время» (Новобурасский район), «Светлые вести» (ЗАТО Светлый), «Новая газета» (г. Энгельс), «Воложка» (Марксовский район), «Знамя труда», «Упрямые факты», «Балаковские вести» (г. Балаково), «Вольская жизнь», «Вольская неделя» (Вольский район), «Авангард» (Духовницкий район), «Пугачевское время», «Новое заволжье» (Пугачевский район), «Наша жизнь» (Воскресенский район), «Звезда» (Хвалынский район), «Баашовская правда», «Земля Самойловская» (Балашовский район), «Аткарская газета» (г. Аткарск), «Ивантеевский вестник», «Знамя труда» (Дергачевский район) опубликовано 207 статей «Всемирный день защиты прав потребителей», «О здоровом питании детей», «Право на здоровое питание», «Дорогие продукты и дешевые диваны», «О некоторых вопросах защиты прав потребителей при покупке товаров», «Качество пищевых продуктов», «Особенности реализации алкогольной продукции», «Услуги общественного питания», «О рациональном питании школьника», «Значение и содержание витаминов», «Фаст-фуд», «Действия при отравлении», «Принципы здорового питания», «Памятка — Правила продажи продовольственных товаров», «Рациональное питание школьников», «Микронутриенты», «Об ужесточении ответственности за нарушение прав потребителей на здоровое питание», «Правила продажи продовольственных товаров», «Закон о защите прав потребителей», «Услуга некачественная – отстаивайте свои права», «В наших руках – многое», «Предъявление требований, если товар с недостатками», «Досудебное урегулирование вопросов по защите прав потребителей», «На защите наших прав», «Что нужно знать при покупке продуктов питания»,

- на сайте Управления, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области», сайтах муниципальных образований и иных сайтах размещено 121 информационный материал по вопросам прав потребителей.

В рамках акции, посвященной основной теме Всемирного дня защиты прав потребителей, Управлением разработаны и размещены на официальном сайте Управления в сети «Интернет», в средствах массовой информации информационные статьи по вопросам здорового питания, реализации продуктов питания, брошюры (памятки) для населения по актуальным вопросам в сфере оказания финансовых услуг, услуг связи: «О здоровом питании», «Права потребителей на судебную защиту», «Право потребителя на компенсацию морального вреда», «Об услугах предоставления микрозаймов», «Кредит и личное страхование», «ОСАГО — права потребителей», «Незаконное списание денежных средств с банковских карт», «Как правильно обратиться в суд», «Что нужно знать потребителям при приобретении товаров посредством дистанционной продажи», «Права потребителей при обнаружении недостатков в товаре» и др.. Данные информационные статьи направлены в адрес территориальных отделов, филиалов ФБУЗ брошюры (памятки) для потребителей для распространения.

Кроме того, 1520 экземпляров 42 памяток (основы здорового питания, вопросы потребительских прав при оказании финансовых услуг) распространены среди населения области в предприятиях, соответствующих сфер деятельности. Разработанные информационные статьи, памятки использованы для оформления информационных стендов по вопросам защиты прав потребителей в библиотеках, клубах, центрах культуры и досуга Саратовской области, Центрах социального обслуживания населения. В детских садах и школах распространено 683 экземпляра памятки для родителей «Полезьа обогащенных продуктов», «Правильное питание с детства».

В рамках Всемирного дня защиты прав потребителей, Управлением проведен «круглый стол» «Здоровое питание населения — повышенное качество жизни» с участием представителей Министерства здравоохранения Саратовской области, муниципального образования «город Саратов», общественных объединений потребителей, Саратовской региональной общественной организации содействия укреплению здоровья граждан и популяризации здорового образа жизни «Лига здоровья нации Саратовской области», студентов кафедры «товароведение и экспертиза товаров» Саратовского социально — экономического института (филиал) ФГБОУ ВПО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. В заседании «круглого стола» принимали участие представители крупных сетевых предприятий, реализующих на территории области продовольственные товары: ООО «Центр реструктуризации» (магазины «Гроздь»), ЗАО «Тандер» (магазины «Магнит»); предприятий производителей продуктов питания области ОАО «Молочный комбинат Энгельсский», ЗАО «Кондитерская фабрика Саратовская», ОАО «Знак хлеба», ООО «Кузминские колбасы», председателя Совета Союза производителей и переработчиков молока «Саратов Молпром». В рамках заседания «круглого стола» были обсуждены вопросы по обеспечению населения полноценным здоровым питанием, по итогам которого принята резолюция о необходимости совершенствования деятельности органов власти, общественных объединений потребителей в обеспечении качества питания и охране здоровья населения области, усиления просветительской работы по пропаганде основ здорового питания.

13.03.2015 года Управлением проведена совместная пресс — конференция с участием представителей органов исполнительной, законодательной власти Саратовской области, Общественной палаты Саратовской области, Саратовского областного союза потребительских обществ, предприятий производителей продуктов питания области.

16.03.2015 года в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей на площадке министерства сельского хозяйства области с участием Управления проведено совещание по вопросу «Об итогах развития молочной промышленности области в 2014 году, результатах надзора на потребительском рынке области в части качества и безопасности производимой и реализуемой молочной продукции».

05.03.2014 года Управление принимало участие в совещании при Правительстве Саратовской области по вопросу « Обеспечение экономической доступности товаров, в частности для социальных групп граждан». На данном совещании подписан Меморандум хозяйствующих субъектов, осуществляющих торговую деятельность по розничной продаже продовольственных товаров (ООО «Центр реструктуризации», ООО «О Кей», ООО «Рациональ», ТК ООО «Лента», ООО «Волготорг», ЗАО «Тандер», ООО «Ашан», ООО «Палитра», ООО «Мелена») о замораживании цен на социально — значимые продукты питания на территории Саратовской области.

Общественной палатой Саратовской области совместно с представителями контролирующих органов, в том числе Управления, проведен «круглый стол» по вопросу «Обеспечение прав потребителей при реализации лекарственных средств».

Во всех 39 районах области администрациями муниципальных районов проведены совещания, «круглые столы» с участием представителей территориальных отделов

Управления по вопросам согласования мероприятий, посвященных празднованию Всемирного дня защиты прав потребителей, необходимости совершенствования системы защиты прав потребителей за счет консолидации всех органов власти с широким привлечением общественности.

В 19 администрациях муниципальных районов области проведены заседания Межведомственных советов (комиссии) по защите прав потребителей с участием представителей территориальных отделов Управлений, органов местного самоуправления, представителей средств массовой информации, представителей общественности, представителей производителей продуктов питания, торговых организаций (Краснопартизанский, Духовницкий, Аркадакский, Новоузенский, Лысогорский, Пугачевский, Озинский, Романовский, Балашовский, Татищевский, Марковский, Советский, Дергачевский, Хвалынский, Воскресенский, Красноармейский, Ивanteeвский, Самойловский районы) по вопросам пропаганды здорового питания, здорового образа жизни, в частности в детских дошкольных, образовательных учреждениях, профилактики дефицита микронутриентов в питании.

При администрациях Петровского, Краснопартизанского, Татищевского, Турковского, Перелюбского, Озинского, Хвалынского муниципальных районах с участием специалистов территориальных отделов проведено 7 семинаров с руководителями предприятий, индивидуальными предпринимателями по вопросам соблюдения законодательства в сфере защиты прав потребителей («Состояние потребительского рынка и защита прав потребителей на территории района». «О практическом применении законодательства в сфере защиты прав потребителей в сфере розничной торговли продуктами питания»).

На территории Базарно-Карабулакского, Балтайского, Новобураского, Балашовского, Романовского, Самойловского, Аткарского, Вольского, Саратовского, Петровского, Ершовского муниципальных районов проведено 11 постоянно действующих совещаний при главах администраций, на которых были рассмотрены вопросы обеспечения прав потребителей на качественные и доступные продукты питания, услуги общественного питания, финансовые, жилищно - коммунальные услуги.

В рамках межведомственной работы на территориях Балашовского, Романовского, Самойловского, Аткарского, Екатериновского, Вольского, Перелюбского, Ртищевского, Лысогорского, Аркадакского, Духовницкого, Энгельского, Ершовского, Марковского, Балаковского, Базарно – Карабулакского муниципальных районов проведено 16 «круглых столов» с участием представителей территориальных отделов управления Роспотребнадзора по Саратовской области, иных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей, представителей бизнес сообществ (торговых организаций, в том числе крупных сетевых магазинов, представителей производителей продуктов питания, предприятий, оказывающих услуги общественного питания) по актуальным вопросам защиты прав потребителей («Право на здоровое питание», «Потребитель и его права»).

С целью консультирования потребителей и оказания практической помощи организованы и проведены «горячие линии», «дни открытых дверей», консультирование в рамках Общественных приемных. Информация о времени и месте проведения «горячих линий» и «открытых дверей», номерах телефонов консультантов размещена на сайте Управления, на городских сайтах муниципальных образований, телевидении, радио и в печатных изданиях.

Всеми 39 муниципальными образованиями совместно со специалистами территориальных отделов проведены тематические «горячие линии». В ходе проведения телефонных «горячих линий» консультации получили 3256 жителей Саратовской области. Структура обращений граждан следующая:

- финансовые услуги – 19 %,

- коммунальные услуги – 7 %,
- торговля непродовольственными товарами – 37 %,
- торговля продовольственными товарами – 24 %.
- услуги связи – 12 %,
- прочие услуги – 1 %.

Организован личный прием граждан в общественных приемных администраций районов с участием специалистов территориальных отделов Управления (Аркадакского, Марковского, Перелюбского, Хвалынского, Духовницкого, Краснопартизанского, Энгельского, Петровского, Татищевского, Романовского, Калининского, Озинского, Дергачевского, Пугачевского районов, МО г. Саратов, МО г. Балаково, р.п. Турки), в ходе которых проконсультировали 268 жителей области по вопросам защиты прав потребителей, оказана помощь в подготовке 136 претензий в адрес хозяйствующих субъектов, 37 исковых заявлений.

В Управлении, во всех 8-и территориальных отделах с 11.03.2015 года по 13.03.2015 года 14.03.2014 г. для потребителей проведены «горячие линии» под девизом «Сфокусируем права потребителей на здоровом питании». В ходе проведения телефонных «горячих линий», устных обращений посредством телефонной связи, консультации получили 1918 жителя Саратовской области. Структура обращений граждан следующая:

- 27 % по продаже непродовольственных товаров (отказ в удовлетворении законных требований потребителей о возврате денежных средств или замены товара; отказ в проведении экспертизы товара; ограничения продавцом гарантийных обязательств; нарушения установленных сроков выполнения ремонта, нарушение сроков доставки предварительно оплаченного товара и др.);

- 19 % по финансовым услугам (злоупотребление при взыскании задолженности агентством по взысканию долгов; навязывание услуг страхования жизни по кредитному договору и при оформлении услуги обязательного страхования автотранспортных средств, не предоставление информации о полной стоимости кредита, взимание комиссий за пополнение вклада по договору и др.);

- 18 % по продаже продовольственных товаров (продажа продукции с истекшими сроками годности; предоставление в ценниках недостоверной информации и др.);

- 12 % по коммунальным услугам (нарушение порядка начисления платы за коммунальные услуги; высокие тарифы в сфере ЖКХ; не предоставление полной и достоверной информации об оказываемых услугах; отказ в проведении перерасчетов за не предоставленные услуги; ненадлежащее содержание жилищного фонда: ненадлежащее качество горячей либо холодной воды; отсутствие текущих и капитальных ремонтов и др.);

- 10 % по услугам связи (ненадлежащее качество предоставляемых услуг, обуславливание приобретения одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), внесение в договора с потребителями условий, ущемляющих права потребителей, вопрос бесплатной доставки общедоступных общероссийских телевизионных программ по сетям платного телевидения, одностороннее изменение тарифов, нарушения порядка рассмотрения претензий абонентов, правомерности взимания платы за услуги, одностороннее изменение тарифов, вопрос работы почтовых отделений, несоблюдение контрольных сроков пересылки корреспонденции нарушение порядка расторжения договора оказания услуг связи, и как следствие начисление платы за неоказанные услуги, ненадлежащее качество услуги телерадиовещания);

- 7 % по вопросам реализации механизма защиты потребительских прав (возможность самозащиты, порядок привлечения Управления в гражданский процесс, определение подсудности и др.);

- 7 % по иным услугам (невыполнение условий договора по изготовлению и монтажу пластиковых окон; качество услуг химчистки и др.).

Управлением, территориальными отделами Управления проведено 17 выездных консультации потребителей на площадках торговых предприятий области, реализующих продукты питания, торговых центров (ЗАО «Гандер» (магазины «Магнит», ООО «Центр реструктуризации» (магазины «Гроздь»), ОАО «Волгаторг» (магазины «Семейный»), ООО «Сфера», ООО «Абсолют», ООО «Глория – Маркет», ТК ООО «Лента», ТЦ «Страград», ТЦ «Аврора»), консультации по вопросам потребительского права получили 269 граждан.

13 марта 2015 года в помещении универсальной научной библиотеки города Саратова управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области совместно с общественными организациями проведены мероприятия, посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей.

В целях информирования и консультирования потребителей в проведении праздничных мероприятий принимали участие ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области», ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова», представители Министерства экономического развития и торговли области, Министерства здравоохранения области, Министерства сельского хозяйства области, Министерства образования области, Министерства социального развития области, администрации муниципального образования «г. Саратов», общественных объединений потребителей, торговых сетей, осуществляющих розничную продажу продовольственных товаров, производителей продуктов питания. За консультациями обратилось 65 потребителей.

Потребителям роздано 350 экземпляров 12 памяток «Правильный кредит – кредит без ошибок», «Надежное сбережение – банковские депозиты и сертификаты», «Финансовый советник», «Как принимать разумные финансовые решения», «Забота о человеческой старости – признак человеческой зрелости», «Кредит по всем правилам», «Ваша финансовая безопасность и финансовое благополучие – в Ваших руках», «Срочные депозиты», «Важно думать о будущей пенсии», «Право потребителей на компенсацию морального вреда», «Как правильно обратиться в суд», «О здоровом питании».

В рамках разработанных мероприятий потребители ознакомлены с выставками некачественной и фальсифицированной продукции, просветительной литературы и нормативных актов, регламентирующих вопросы законодательства по защите прав потребителей, организованными: ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области», испытательной лабораторией пищевых продуктов и продовольственного сырья технологического института Саратовского технического университета, ООО «Центр независимой экспертизы», фальсифицированных средств измерений, организованной «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова», дегустационной выставкой широкого ассортимента продуктов питания предприятий - изготовителей Саратовской области. Информация о проведении мероприятия размещена на сайте Управления.

На основании разработанных и направленных Управлением и Центром информационных материалов: в 75 библиотеках, клубах, центрах культуры и досуга Саратовской области, Центрах социального обслуживания населения, 8-ти районных поликлиниках (Базарно-Карабулакский, Балашовский муниципальные районы) оформлены информационные стенды по вопросам защиты прав потребителей: В 53

общеобразовательных учреждениях области оформлены информационные стенды «Это необходимо знать», «Рациональное питание».

Специалистами консультационного центра, консультационных пунктов филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» проведена актуализация информационных ресурсов Инфотеки по всем разделам, подготовлены для обозрения потребителям информационные материалы по вопросам о гражданско-правовых механизмах защиты прав потребителей (типовая претензия; типовые исковые заявления; ходатайство о привлечении Управления в процесс для дачи заключения по делу; решения судов и др.).

С целью оценки информированности потребителями по вопросам правоприменения норм законодательства в сфере защиты прав потребителей проведены опросы жителей Саратовской области.

В период с 28 февраля по 13 марта 2015 года в рамках Всемирного Дня защиты прав потребителей проводилось анкетирование жителей города Саратова и Саратовской области. Разработано 2 анкеты — тесты «Здоровое питание», «Оценка потребительских действий банков при оказании услуги кредитования» с целью оценки информированности потребителей принципов здорового питания, правоприменения норм законодательства в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, которые размещены на официальном сайте Управления в сети «Интернет», направлены в адреса высших учебных заведений области, распространяются среди населения области.

В анкетировании по вопросам здорового питания приняли участие 731 респондент, из них 58 % - женщины, 42 % - мужчины в возрасте от 18 до 65 лет. Регулярно придерживаются основ здорового питания 32 % опрошенных, чаще (74 %) люди в возрасте от 45 до 65 лет. Не могут назвать свое питание правильным 23 % опрошенных.

Основными принципами здорового питания 68 % респондентов считают соблюдение режима питания, отказ от продукции «фаст – фуд», ежедневное употребление овощей и фруктов, использование в питании обогащенных пищевых продуктов.

Превышает физиологическую норму уровень потребления сахара у 11 % респондентов в возрасте от 18 до 30 лет. Кроме того, граждане данной возрастной категории систематически (1 – 2 раза в неделю) употребляют в питании продукты «быстрого питания» (12 % опрошенных).

Порядка 47 % участников опроса оценивают необходимость использования в рационе продуктов, обогащенных комплексами витаминов, микроэлементов, пищевыми волокнами. Между тем, принцип восполнения дефицита йода в организме посредством регулярного использования йодированной соли отмечают 51 % респондентов различных возрастных групп.

Потребители, участвовавшие в опросе, считают, что с целью популяризации основ здорового питания необходимо проведение просветительской работы с населением в средствах массовой информации, использование различных форм рекламы обогащенных продуктов.

Анкетирование населения по вопросам услуги кредитования был направлен на анализ уровня грамотности граждан в сфере услуги кредитования, а также выявления наиболее часто встречаемых нарушений законодательства, по мнению потребителей, со стороны кредитных организаций. Силами управления Роспотребнадзора по Саратовской области, его территориальных отделов было опрошено 913 респондентов разных групп населения. На вопросы, содержащиеся в анкете, ответили женщины (61 %) и мужчины (39 %) в возрасте от 18 до 55 лет. Из них 62 % имеют высшее (неоконченное высшее) образование, 38 % имеют средне специальное (среднее) образование.

Результаты анкетирования показали следующее. 785 (86 %) опрошенных граждан считают необходимым повышение уровня финансовой грамотности. 58 % респондентов знакомы с нормами Закона РФ «О защите прав потребителей», законодательством РФ,

регламентирующим деятельность кредитных организаций, 21 % - частично знакомы, 21 % - не знакомы. Основными способами повышения уровня финансовой грамотности жители Саратовской области считают: получение данных через средства массовой информации; введение факультативных уроков в образовательных учреждениях; самостоятельное изучение специальной литературы.

Из числа опрошенных 657 (72 %) респондентам приходилось заключать договор с кредитными организациями, оказывающими услуги кредитования. 113 (10%) опрошенных респондентов считают, что имеют высокий уровень финансовой грамотности, 585 (55%) - средний и 379 (35%) - низкий уровень финансовой грамотности. Порядка половины из числа заключивших сделки, а именно 323 (49 %) человека считают, что качество и уровень обслуживания в кредитных организациях находится на среднем уровне, 105 человек (16 %) высоко оценивают качество обслуживания. 230 заемщиков (35 %) сталкивались с нарушениями потребительских прав.

Такими нарушениями являются: непредставление необходимой и достоверной информации (14 %); включение в договор условий, ущемляющих права потребителей (84 %), в том числе: заключение договора личного страхования либо подключение к программе добровольного страхования, о предоставлении и обслуживании банковской карты (с овердрафтом), договорная подсудность (2 %).

При нарушении потребительских прав 15 % граждан защищали свои права самостоятельно, из них только 35 % в досудебном порядке, 21 % обращались в различные органы государственной власти, 32 % воспользовались помощью квалифицированных юристов, 17 % посчитали действия по защите прав нецелесообразными. Положительного результата добились 53% человек.

Потребители, участвовавшие в анкетировании, выразили следующие пожелания по улучшению работы банков: предоставление достоверной и полной информации об оказываемых услугах; не обременять предоставление кредита иными услугами.

С целью популяризации основ здорового питания и разъяснения законодательства в сфере защиты прав потребителей среди учащихся учебных учреждений организовано проведение лекций для учеников старших классов, учащихся колледжей, техникумов, высших учебных заведений специалистами Управления и Консультационного центра подготовлен лекционный материал для прочтения в образовательных учреждениях области. Лекции на заданные темы прочитаны в 597 общеобразовательных учреждениях, 23 средних специальных учебных учреждениях, 14 высших учебных заведениях. Лекции прослушали 29 261 учащийся.

На территории Балашовского района проведены правовая игра «Юный потребитель», игра «Правоведческий калейдоскоп», экономико – правовая игра «Права потребителя», урок – тренинг «Вы купили некачественные продукты», тренинг «Я - потребитель» и др.

С целью пропаганды знаний потребителей о своих правах и необходимых действиях по их защите в рамках закона РФ «О защите прав потребителей», выявления уровня информированности населения Саратовской области, популяризации основ здорового питания проведены конкурсные мероприятия:

- детского рисунка «Юный потребитель или мысли ребенка о здоровом питании», «И вкусно, и полезно – глазами детей», «Качественное питание – крепкое здоровье»;
- «Самый грамотный потребитель»; экономический конкурс «Ты – потребитель».

В конкурсах приняло участие 655 человек.

Также были проведены викторины: «Юный потребитель», «Помоги сказочным героям выбрать здоровое питание», «Знаешь ли ты свои права, покупатель?», тестирование «Способны ли Вы отстаивать свои права», брейн – ринг «Четыре основные права потребителей» с общим количеством участников 321 человек.

По итогам конкурсов и викторин были определены победители, которым были вручены памятные подарки. Информация об итогах проведенных конкурсов была размещена в СМИ и на официальных сайтах Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области».

Итоги проведенных в 2015 году мероприятий, посвященных и приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей, свидетельствуют об их высоком содержательном уровне, что способствует не только повышению степени информированности и правовой грамотности потребителей, но и укреплению взаимодействия всех ветвей региональной системы защиты прав потребителей.

Основными направлениями деятельности Управления по организации информирования и пропаганды правовых знаний в области защиты прав потребителей в 2015 году являлись:

- информирование потребителей о работе управления Роспотребнадзора по Саратовской области;

- в том числе организация «горячих линий» связи (поступил 419 звонков по вопросам защиты прав потребителей);

- ежегодные мероприятия по проведению Всемирного дня защиты прав потребителей;

- формирование потребительской культуры через средства массовой информации: 956 выступлений в средствах массовой информации, что на 20,0 % превышает аналогичный показатель 2014 года (776 выступлений), из них:

- по телевидению 36 выступлений,

- по радио 15 выступлений,

- 884 публикации, из них: в прессе размещено 722 публикации, в многотиражных изданиях – 31 публикация, в сети Интернет – 122 публикации.

Количество печатных изданий, плакатов, буклетов и другой наглядной информации по вопросам защиты прав потребителей – 748, что практически соответствует аналогичному показателю 2014 года (2014 год - 763);

- участие в 83 «круглых столах» по различным аспектам потребительских правоотношений (2014 год – 79);

- участие в 7-ми пресс – конференциях, посвященных вопросам защиты прав потребителей;

- участие в деятельности 23 общественных приемных, из них в 18 общественных приемных федеральных органов исполнительной власти, 5 общественных приемных органов власти субъекта Российской Федерации;

- непосредственное консультирование потребителей по вопросам защиты их прав.

В деле пропаганды потребительских знаний среди всех слоев общества в целях обеспечения более эффективной защиты прав потребителей, гармоничного развития потребительского рынка на территории области и поддержания на нем устойчивого баланса интересов его участников необходимо продолжать совместную работу федеральных органов исполнительной власти на территории Саратовской области, органов государственной власти Саратовской области, органов местного самоуправления, общественных потребительских объединений.

Заключение

Реализация управлением Роспотребнадзора по Саратовской области основных направлений деятельности в 2015 году во многом позволила обеспечить сбалансированную защиту и соблюдение прав потребителей на территории Саратовской области.

Деятельность Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» по реализации направления совершенствованию федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей и повышения гарантированного уровня защиты прав потребителей в 2016 году будет соответствовать Приказу Роспотребнадзора «Об утверждении основных направлений деятельности Роспотребнадзора, его органов и организаций на 2016 год» и направлена на:

- Обеспечение эффективности осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в части предупреждения, выявления и пресечения нарушений обязательных требований при осуществлении своей деятельности, приоритетно в сферах финансовых, туристских услуг, медицинских услуг, услуг связи, образования и перевозки граждан различными видами транспорта и розничной продажи товаров (продукции), в том числе через сеть Интернет;

- Внедрение и реализация комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет информирования потребителей и повышения правовой грамотности населения; организация и проведение мониторинга правоприменения нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей;

- Совершенствование деятельности Консультационного центра и пунктов по защите прав потребителей при ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области»;

- Совершенствование координации деятельности управления Роспотребнадзора по Саратовской области и органов исполнительной власти области, местного самоуправления и общественных объединений потребителей, формирование и функционирование действенной системы защиты потребительских прав граждан.

Ожидаемые результаты:

- Повышение эффективности судебной защиты прав потребителей, защиты законных интересов неопределенного круга потребителей, а также при обращении в судебные органы с заявлениями о ликвидации изготовителя либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя за неоднократное или грубое нарушение прав потребителей, а также отзыва продукции с рынка;

- Своевременное внесение информации в государственный информационный ресурс в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг;

- Оптимизация форм и методов информирования и консультирования потребителей;

- Осуществление взаимодействия на территории Саратовской области с иными органами исполнительной власти в целях обеспечения интересов потребителей и повышения эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей;

- Выполнение в полном объеме программных мероприятий проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», в части мер, направленных на усиление защиты прав потребителей финансовых услуг на территории Саратовской области.