

**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 2016 ГОДУ И ЗАДАЧАХ НА 2017 ГОД»**

САРАТОВ
2017 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 2016 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	9
3. Защита прав потребителей на безопасность и качество товаров	15
4. Досудебная и судебная защита прав потребителей – формы, методы и результаты проделанной работы	30
5. Организация региональной системы защиты прав потребителей	40
6. Информирование и просвещение населения – формы и методы работы	50
Заключение.....	59

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

Реализация управлением Роспотребнадзора по Саратовской области в 2016 году государственной функции по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей была основана на приоритетах, утвержденных приказом руководителя Управления от 10.11.2015 года № 282 «Об утверждении основных направлений деятельности управления Роспотребнадзора по Саратовской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в Саратовской области на 2016 год», определенных в соответствии с приказом Роспотребнадзора от 23.10.2015 года № 1128 «Об утверждении основных направлений деятельности Роспотребнадзора, его органов и организаций на 2016 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, 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;

Совершенствование деятельности Консультационных центров и пунктов по защите прав потребителей при ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области», в том числе и при реализации государственных заданий;

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

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 2016 год:

В течение 2016 года проведено 2294 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 29,6 %) уровня 2015 года (2015 год – 3259 проверок). Снижение данного показателя имеет объективные причины – снижение в 2016 году количества плановых проверок на 65,0 %, внеплановых проверок на 10,0 %. Выполнение ежегодного плана проведения плановых проверок в сфере защиты прав потребителей за 2016 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 рос: с 25,9 % в 2010 году до 55,8 % в 2015 году, а в 2016 году снизился в сравнении с показателем 2015 года на 12,3 % и составил 43,5 %.

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 - 2016 г.г.

Соотношение плановых/внеплановых проверок по контролю соблюдения требований законодательства РФ в сфере защиты прав потребителей следующее: плановых проверок – 17,6 %, внеплановых – 82,4 %. Анализируя данные показатели, в 2016 году наблюдается смещение в сторону увеличения доли внеплановых проверок на 18,0 % в сравнении с 2015 годом, что в том числе, связано с ростом количества письменных обращений, поступивших в Управление по вопросам потребительских правоотношений (2016 год – 4253 обращения, что выше уровня 2015 года на 3,3 %).

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

Соотношение внеплановых проверок в сфере защиты прав потребителей к общему количеству внеплановых проверок за 2009-2016 г.г. показано на рисунке 2.

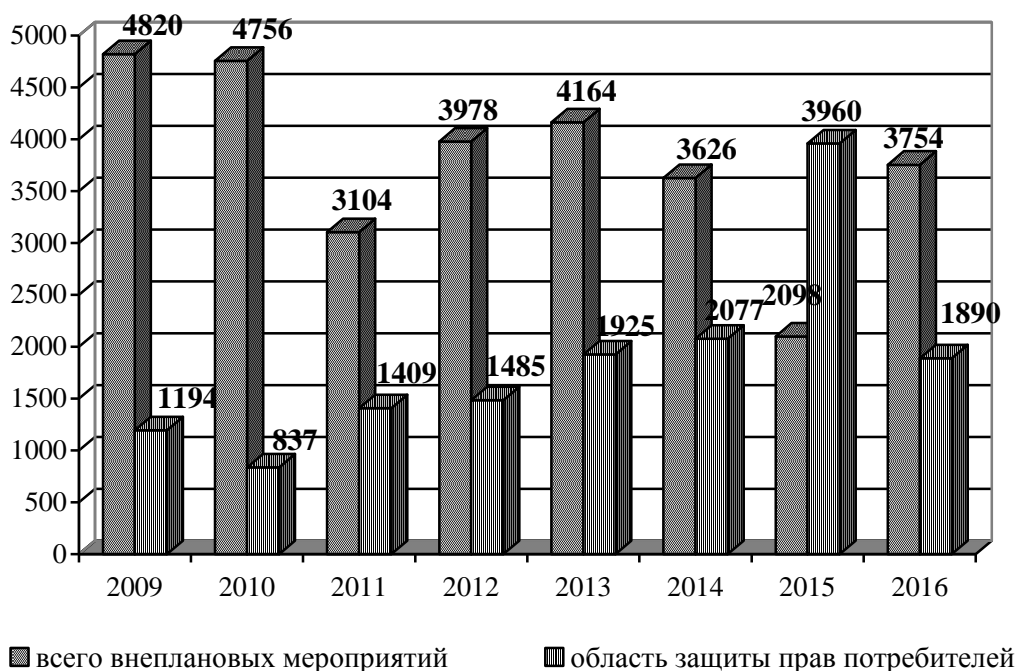


Рис. 2. Динамика изменения доли внеплановых мероприятий по контролю в сфере защиты прав потребителей в 2009 - 2016 г.г.

Структура контрольно – надзорных мероприятий соблюдения требований законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей в 2016 году по видам деятельности субъектов проверок отражена в таблице № 1 (в процентах).

Таблица № 1

Вид деятельности	Динамика по годам 2016/2015, %	Доля контрольно-надзорных мероприятий, %	В том числе доля:	
			плановых, %	внеплановых, %
Розничная торговля	- 2,6	57,4	14,4	66,6
из них пищевыми продуктами	- 18,3	41,7	11,1	48,3
непродовольственными продуктами	- 10,67	24,4	0,2	16,7
дистанционным способом	+ 0,2	0,2	0	0,2
по образцам	- 0,8	0,5	3,0	1,5
Общественное питание	+ 1,1	11,7	1,2	14,0
Жилищно-коммунальные услуги	+ 0,5	0,7	1,0	0,6
Бытовое обслуживание населения	- 2,1	3,4	1,0	3,9
Образовательные услуги	+ 0,7	12,9	54,5	4,1
Медицинские услуги	- 2,2	3,2	11,1	1,5
Деятельность на финансовом рынке	+ 0,5	1,2	2,2	1,0
Гостиничные услуги	- 0,1	0,1	0,2	0,1
Услуги связи	0	0,1	0	0,1
Транспортные услуги	0	0,2	0	0,2
Туристские услуги	- 0,5	0,1	0	0,1

В разрезе видов деятельности показатели эффективности следующие: в сфере розничной торговли на 1 проверку пришлось 8,0 нарушений (средний показатель по РФ в 2015 году – 2,6); в сфере бытового обслуживания - 2,9 (средний показатель по РФ в 2015 году – 2,6 нарушения); в сфере финансовых услуг – 3,4 (средний показатель по РФ в 2015 году – 3,7 нарушения на 1 проверку). Таким образом, показатель соотношения абсолютного числа выявленных нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей к общему количеству проверок в 2016 году составил 5,5 нарушений на 1 проверку (2016 год – 12544 нарушения). Анализируя данный показатель с предыдущими отчетными периодами, прослеживается стойкая тенденция роста выявленных нарушений (2015 год – 3,9 нарушения, 2014 год – 3,0 нарушения, 2013 год – 2,5 нарушений 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 2015 году составил 2,5 нарушения обязательных требований.

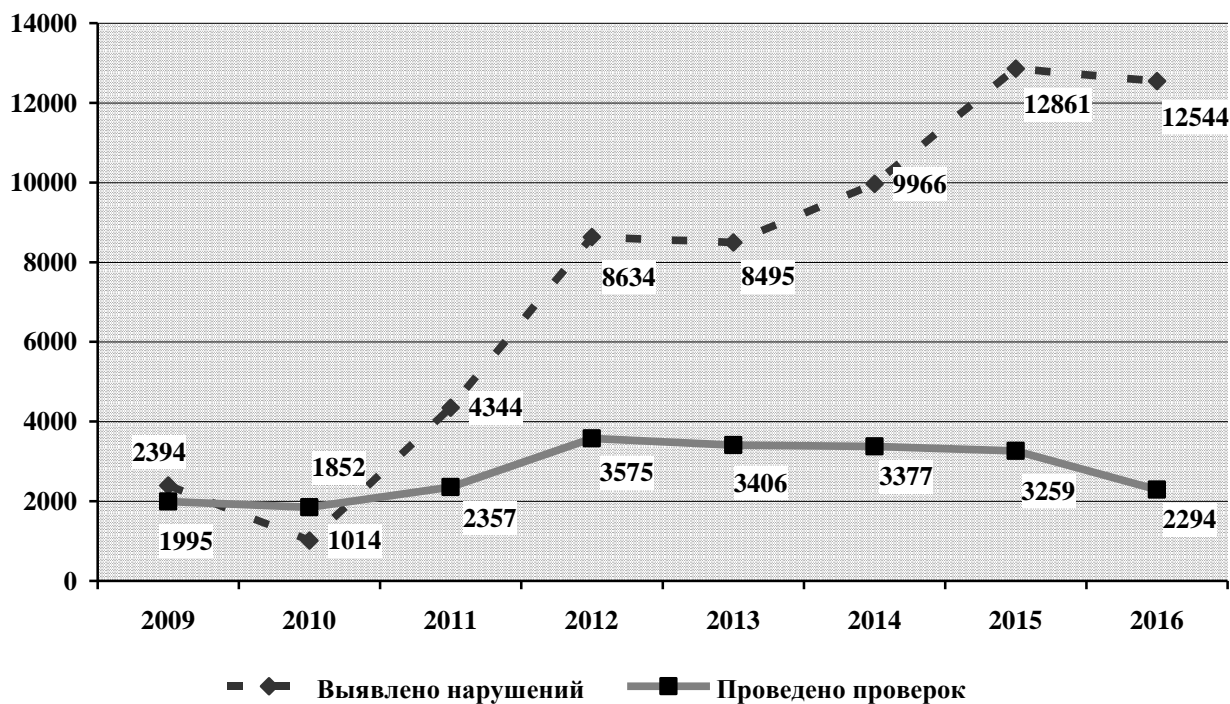


Рис.3. Количество проведенных проверок и выявленных нарушений требований законодательства в сфере защиты прав потребителей в 2009 - 2016 годах.

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» - 22,3 % (2015 год — 35,0 %) от общего количества выявленных нарушений.

По фактам нарушений обязательных требований в ходе проверок, проведенных в 2016 году, в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, должностными лицами Управления было составлено 1639 протоколов об административном правонарушении, что на 20,0 % ниже уровня 2015 года (2048), снижение данного показателя соответствует общей тенденции по Российской Федерации, из них 411 по результатам административного расследования; 94 протокола направлены для рассмотрения в судебные органы, по 76 рассмотренным материалам дел судами принято решение о назначении административного наказания, из них по 20 делам в виде административного штрафа и конфискации, 54 – административного штрафа, подано 139 заявлений (исков) в суд по фактам нарушений прав потребителей (2015 год — 137), выявленных в ходе проверок.

По результатам рассмотрения материалов дел об административных правонарушениях за отчетный период 2016 года Управлением вынесено 1841 постановление по делу об административном правонарушении о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа (2015 год – 2193) на общую сумму 13 712,3 тыс. руб. (2015 год – 10 282,4 тыс. руб.). Средняя сумма административного штрафа составила 7,4 тыс. руб., что выше показателя предыдущего отчетного периода (2015 год – 4,7 тыс. руб.), средний показатель по Российской Федерации за 2015 год в целом - 6,7 тыс. руб.

Сумма наложенных штрафов по выявленным нарушениям увеличилась на 33,4 %. Взыскано 77,5 % штрафов от числа наложенных (низкий процент взыскиваемости имеет объективные причины, а именно: продолжительные сроки процедуры обжалования постановлений по делам об административных правонарушениях).

Большая доля принятых административных мер в 2016 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 2016 году пришлось 28,7% постановлений, что ниже уровня 2015 года — 39,6 % (средний показатель по РФ в 2015 году — 33,7 %), 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 2016 году на их долю пришелся 26,0 %, что также ниже уровня 2015 года — 29,6 % (средний показатель по РФ в 2015 году — 26,5 %). В 2016 году доля применения ч. 2 статьи 14.8 КоАП РФ составила 3,9 % от общего количества вынесенных постановлений, что выше уровня данного показателя Управления 2015 года (2015 год – 2,6 %); между тем средний показатель по Российской Федерации 2015 года в целом – 5,0 %.

Анализ выявленных нарушений норм Закона РФ «О защите прав потребителей» по видам экономической деятельности показывает, что преобладающая доля нарушений приходится на розничный сектор потребительского рынка (84,4 %): реализация пищевых продуктов и непродовольственных товаров (соответственно 54,4 % и 44,0 % 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 9,6 % в сравнении с предыдущим периодом. Наблюдается рост доли нарушений по сравнению с 2015 годом на 10,4 % в сфере розничной торговли пищевыми продуктами и снижение на 0,8 % при реализации непродовольственных товаров к общему количеству выявленных нарушений.

Структура выявленных в 2016 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 годам 2016/2015, %
1.	Розничная торговля пищевыми продуктами	5763	45,9	+ 10,4
2.	Розничная торговля непродовольственными продуктами	4662	37,2	- 0,8
3.	Розничная торговля по образцам	126	1,0	- 1,4
4.	Образовательные услуги	197	1,6	- 4,6
5.	Общественное питание	776	6,2	- 3,5
6.	Бытовое обслуживание населения	220	1,8	- 1,0
7.	Медицинские услуги	324	2,6	- 0,2
8.	Жилищно-коммунальные услуги	31	0,2	- 0,3
9.	Гостиничные услуги	6	0,04	-0,04
10.	Деятельность на финансовом рынке	92	0,7	0
11.	Риэлтерские услуги	9	0,1	+ 0,1
12.	Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств	55	0,4	- 0,2
13.	Услуги связи	8	0,1	- 0,1
14.	Транспортные услуги	7	0,1	0

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 22,3 % от общего количества выявленных нарушений (данный показатель ниже уровня 2015 года на 12,3 %).

Доля нарушений требований технических регламентов составляет 8,7 %, что на 2,0 % превышает аналогичный показатель предыдущего года.

В 2 раза увеличилось количество нарушений по фактам включения в договора с потребителями условий, ущемляющих их права, в различных секторах потребительского рынка

(бытовое обслуживание населения, финансовые услуги, медицинские, образовательные услуги) и составило 0,8 % от общего количества выявленных нарушений.

Нарушения, связанные с качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), составляют соответственно 14,9%, 3,8 %, что превышает уровень предыдущего года на 4,5 % и 2,6 %.

Нарушений иных законов и правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей – 27,1 %, (данный факт свидетельствует о широком применении специальных нормативных правовых актов при оценке деятельности хозяйствующих субъектов).

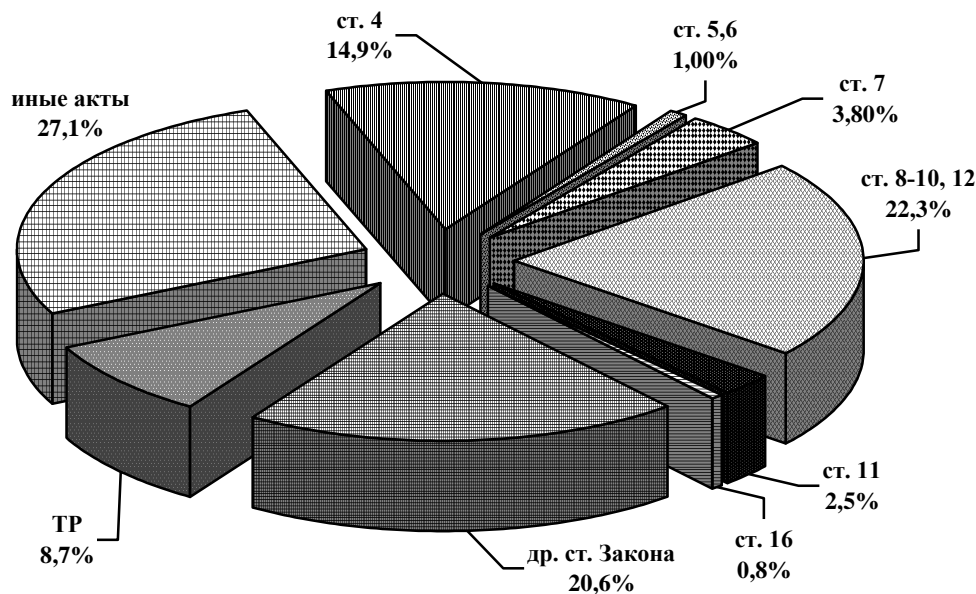


Рис. 4 Структура нарушений по статьям Закона РФ «О защите прав потребителей» и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, выявленных в 2016 году (от общего количества выявленных нарушений в процентах).

При поштатном 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 20,8 % от общего числа нарушений, выявленных в торговле. На нарушения, связанные с качеством товаров, приходится 16,3 %, что превышает уровень 2015 года на 5,3 %, доля нарушений требований по безопасности превышает уровень 2015 года на 2,2 % и составила 3,6 % от общего числа нарушений, выявленных в торговле.

Аналогичная ситуация сложилась при оказании услуг общественного питания, медицинских, образовательных услуг.

Нарушения по фактам недействительности условий договора, ущемляющих права потребителя, отмечается при заключении договоров купли-продажи непродовольственных товаров – 0,6 %, по образцам – 16,7 %, оказании финансовых услуг – 16,3 %, ЖКУ – 3,2 %, медицинских услуг – 4,6 %, бытового обслуживания населения – 0,9 %, от общего числа выявленных нарушений в соответствующих сферах.

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 2016 году управлением Роспотребнадзора по Саратовской области принято к рассмотрению 4918 обращений по вопросам защиты прав потребителей, что на 2,5 % больше, чем в 2015 году (2015 год – 4796 обращений).

Удельный вес обращений в сфере защиты прав потребителей к общему количеству поступивших обращений в адрес Управления составил 47,3 %; анализируя данный показатель, наблюдается снижение на 5,5 % в сравнении с 2015 годом, но соответствует 2014 году.

В общем количестве «потребительских» обращений 13,5 % (665 обращение) занимает доля устных обращений (2015 год – 682 устных обращения), по которым предоставлены разъяснения и консультации. Значительное количество устных обращений жителей области поступают с целью получения непосредственной консультации для наиболее быстрого и оптимального разрешения возникших спорных ситуации.

Большая часть поступивших обращений, как и в предыдущие годы, поступила в письменном виде – 4253 письменных обращения.

75,1 % или 3194 письменных обращений по вопросам защиты прав потребителей поступило в Управление от граждан; 959 обращений (22,5 %) поступило от органов государственной власти и органов местного самоуправления; от общественных объединений – 94 обращение (2,2 %).

Удельный вес обращений на нарушения прав потребителей в сфере оказания услуг (2602 обращения, что составляет 61,2 % от количества «потребительских» обращений) на 14,3 % превысило уровень 2015 года – 47,8 %. Тенденция превалирования обращений по вопросам оказания услуг соответствует соотношению уровня обращений на территории Российской Федерации. Данный рост произошел вследствие увеличения количества обращений потребителей по вопросам защиты их прав в сфере финансовых услуг, услуг связи. В сфере услуг основной объем обращений касается вопросов финансовых услуг 20,3 %, услуг связи 18,1 %, жилищно-коммунальной сферы 14,4 %.

Анализ обращений на нарушение прав в сфере розничной торговли показывает, что количество обращений в данной сфере снизилось, как в абсолютном выражении (2016 год – 2316 обращений, 2015 год – 2505 обращений), так в относительных цифрах на 4,3 %. Снижение произошло за счет уменьшения количества обращений от потребителей по вопросам защиты их прав в сферах реализации непродовольственных товаров посредством традиционной формы на 3,8 % (2016 год – 1480 обращений, 2015 год – 1696). Количество обращений по вопросам защиты прав потребителей продовольственных товаров, реализации товаров по образцам в целом соответствует уровню 2015 года. Практически в 2 раза выросло количество обращений граждан по вопросам защиты нарушенных прав при приобретении товаров в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (2016 год – 84 обращения, 2015 год – 45 обращений), между тем в абсолютном выражении цифры сравнительно невысокие, удельный вес данных обращений в общем количестве обращений в сфере торговли незначительный – 2016 год – 3,6 %, 2015 год – 1,8 %. В настоящее время индустрия «электронной коммерции» по организации продажи потребительских товаров и оказанию различных возмездных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет развивается очень динамично. По мере глобализации данного сегмента потребительского рынка и вовлечения в него всё большего числа активных пользователей Интернетом (в том числе за счет расширения спектра соответствующих мобильных средств связи и их доступности) стали заметнее проявляться неурегулированные законодательством отношения, что позволяет недобросовестным участникам рынка использовать данное обстоятельство в целях получения максимальной выгоды в ущерб экономическим интересам и законным правам не только самих потребителей, но и добросовестных представителей бизнес – сообщества, вследствие чего количество обращений в данной сфере безусловно будет расти.

В розничной торговле в 2016 году большинство обращений (1480 обращений – 63,9 %) касались обстоятельств приобретения непродовольственных товаров, главным образом – технически сложных, что соответствует общей тенденции по Российской Федерации:

- продажа технически сложных товаров бытового назначения, имеющих гарантийные сроки эксплуатации – 26,3 %, в том числе 13,1 % средства мобильной связи;
- продажа мебели – 25,4 %;
- продажа текстильных, трикотажных, меховых товаров и обуви – 18,9 %;
- парфюмерно – косметические товары – 18,6 %;

- прочие: (реализация автотранспортных средств – 3,3 %, медицинских изделий – 2,7 %, лекарственных средств – 1,0 % и др.).

В результате рассмотрения обращений Управлением принимались меры, направленные на защиту нарушенных прав граждан (на конец отчетного периода рассмотрено 4804 обращения).

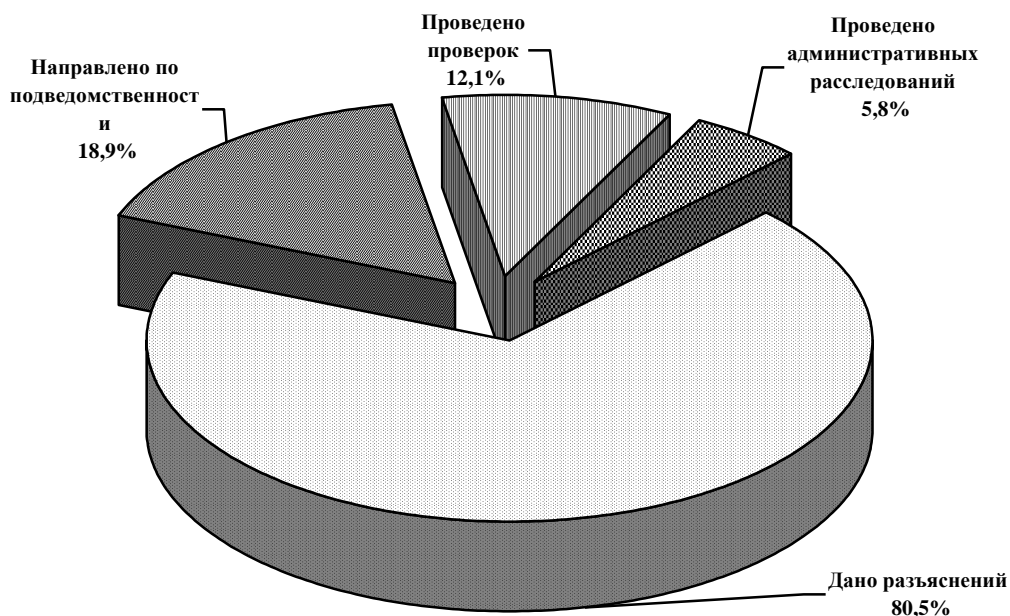


Рис. 5 Соотношение мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

По результатам рассмотрения 858 обращений явились основанием для проведения проверки, проведения административного расследования, по 744 из которых (86,7 %) были возбуждены дела об административных правонарушениях (анализируя данный показатель, следует отметить рост эффективности деятельности специалистов Управления, в частности рост количества проверок, по результатам которых возбуждены дела об административном правонарушении вырос в 2016 году на 8,3 % (2015 год – 78,4 %); по 63 обращениям направлены иски в суды; структура исков следующая: 30 - по фактам нарушения прав потребителей в рамках розничной торговли, 8 из которых – розничной торговли продовольственными товарами, 3 - торговли по образцам; 14 - бытовое обслуживание населения; 10 – услуга общественного питания; 1 – техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств; 4 - туристские услуги; 1 – жилищно-коммунальные услуги; 1-риэлтерские услуги; 1 – прочие виды деятельности.

При рассмотрении 4804 письменных обращений по вопросам защиты прав потребителей, поступивших в 2016 году, Управлением в пределах полномочий принимались различные меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав граждан: в 80,5 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (средний показатель по Российской Федерации за 2015 год в целом – 70,7 %), 18,9 % обращений направлено на рассмотрение в другой государственный орган или орган местного самоуправления в соответствии с установленной компетенцией; 17,9 % обращений граждан, связанных с нарушением потребительских прав, послужили в 2016 году основанием для проведения внеплановой проверки (ст. 10 ФЗ 294-ФЗ) и/или принятия решения о возбуждении дела об административном правонарушении, что соответствует уровню 2015 года (средний показатель по Российской Федерации за 2015 год в целом – 12,3 %).

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.

Значительное место в деятельности Управления занимает профилактическая работа, направленная на защиту прав потребителей, в результате чего в добровольном порядке удовлетворено 624 обращения гражданско – правового характера, тем самым предотвращено ущерба имуществу потребителей при оказании услуг, реализации товаров, не соответствующих требованиям

потребительского законодательства на сумму около 3,6 млн. руб. Анализируя итоги деятельности специалистов Управления в данном направлении, можно сделать вывод о положительной динамике практической помощи (предотвращено ущерба имуществу потребителей в 2015 году- 2 млн. руб., 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	2016 год				
	Количество обращений			Доля обращений к общему количеству, %	Изменение структуры обращений, 2015/2016
	письменных	устных	всего		
Розничная торговля	1844	472	2316	47,14	- 5,1
Торговля продовольственными товарами	507	30	537	10,9	- 0,5
Торговля непродовольственными товарами	1070	410	1480	30,1	- 5,3
Торговля по образцам	195	20	215	4,5	- 0,1
Торговля дистанционным способом	72	12	84	1,7	+ 1,5
Бытовые услуги	210	50	260	5,3	- 0,2
Услуги общественного питания	1520	2	154	3,1	+ 2,1
Тех. обслуживание и ремонт автотранспортных средств	27	6	33	0,7	- 0,1
Гостиничные услуги	8	0	8	0,1	0
Жилищно - коммунальные услуги	368	6	374	7,6	+ 0,1
Долевое строительство жилья	6	1	7	0,1	- 0,1
Финансовые услуги	360	85	528	10,7	+ 1,4
Услуги связи	447	23	470	9,6	+ 2,8
Туристские услуги	28	2	30	0,6	-0,1
Транспортные услуги	46	0	46	0,9	+ 0,1
Услуги автостоянок	3	0	3	0,1	-0,1
Услуги киноvideообслуживания	7	0	7	0,1	-0,1
Риелторская деятельность	39	1	40	0,8	-0,1
Медицинские услуги	113	6	119	2,47	+ 0,6
Образовательные услуги	8	1	9	0,2	0
Прочие	473	8	481	9,8	-1,4

Наблюдается стойкая тенденция значительного количества обращений на оказание услуг ЖКХ. За 2016 год удельный вес обращений в данной сфере составляет 7,6 % (2015 год – 7,5 %, 2014 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.

Незначительный рост количества обращений в 2016 году связан с обращениями граждан на действия электроснабжающей организации, осуществляющей свою деятельность на территории г. Саратова – 44 обращения (ООО «СПГЭС»).

Все обратившиеся в адрес Управления заявителя осуществляли расчет с ресурсоснабжающей организацией с учетом показаний индивидуальных приборов учета, которые были демонтированы ими с целью замены без уведомления об этом электроснабжающей организации.

После чего им было начислено нормативное потребление за предыдущий шестимесячный период и в текущих платежах до момента ввода в эксплуатацию вновь установленного прибора учета на основании п. 62 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354), поскольку демонтаж счетчиков осуществлялся потребителями без соблюдения требований законодательства, и данные действия были расценены ООО «СПГЭС» как вмешательство потребителей в работу прибора учета, повлекшее за собой повреждение пломб и (или) знаков визуального контроля с целью искажения данных о фактическом объеме потребления энергии.

Однако в сложившейся ситуации важное значение имел тот факт, что замена приборов учета не инициировалась непосредственно гражданами, а осуществлялась ими в результате активных действий организации (ООО «ЭнергоКонтроль») позиционирующей себя контролирующей.

Данные обращения направлялись по подведомственности в органы прокуратуры и жилищного надзора.

Также Управление рекомендовало ООО «СПГЭС» принимать решение о начислении размера платы за электроэнергию для таких потребителей с учетом отсутствия факта недобросовестного поведения граждан.

Кроме того, органами прокуратуры совместно с государственной жилищной инспекцией Саратовской области в отношении ООО «СПГЭС» проведена проверка по 927 случаям таких обращений, по результатам которой в адрес организации Прокуратурой г. Саратова вынесено представление о незаконности таких «доначислений». В дальнейшем гражданам произведен перерасчет платы за коммунальный ресурс.

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 2016 году поступило 528 обращения, что составило 10,7 % от общего количества обращений (2015 год – 373 обращения, 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», на государственном информационном ресурсе по защите прав потребителей, разработанном Роспотребнадзором.

По-прежнему большинство (50,2 %) обращений связано с вопросами по заключению/исполнению кредитных договоров; 16,7% обращений связаны с предоставлением кредитных карт, 7,3 % с вопросами заключения/исполнения договоров банковского вклада; 21,0 % с деятельностью страховых организаций, 5,0 – микрофинансовых организаций.

В жалобах граждане сообщают о фактах удержания дополнительных комиссий при кредитовании; обуславливании приобретения одной услуги обязательным приобретением другой услуги (открытие счета при заключении договора кредитования, заключение договора личного страхования при заключении договора кредитования, страхования); несогласия с начисленной суммой задолженности по кредитному договору с использованием карты; злоупотребления правом при взыскании долга и др.

Значительная часть поступивших обращений граждан связана с претензиями имущественного характера, по данным обращения Управлением даны разъяснения об имеющихся правах потребителей, механизме реализации предоставленных прав, в том числе порядке привлечения Управления для дачи заключения по делу.

В 2016 году Управлением проведено 17 внеплановых проверок в отношении кредитных организаций, 1 – в отношении организации, осуществляющей деятельность на рынке страховых услуг, по 13 обращениям возбуждены дела об административном правонарушении и проведении административного расследования.

В отношении кредитных организаций наиболее часто выявляются следующие нарушения:

1. включения в договора потребительского кредита условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ), а именно:

- условие о праве кредитора по безакцептному списанию денежных сумм с любого счета заемщика;

- условие о взимании неустойки, размер которой не соответствует требованиям Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»;

- условия, предусматривающего право Банка на внесение в одностороннем порядке изменений в Условия и Тарифы;

- условиями договора потребительского кредита не предусмотрена возможность выражения согласия или отказа от передачи персональных сведений третьим лицам;

- условиями договора потребительского кредита, предусматривающие взимание Банком с заемщиков платы за услуги за подключение к программам страхования;

- условиями договора потребительского кредита не предусмотрена возможность самостоятельного определения выгодоприобретателя по договору страхования.

2. включение в текст кредитного договора мелкого шрифта, что крайне затрудняет визуальное восприятие текста договора и не является доступной формой доведения необходимой информации, не предоставление информации о цене оказываемой услуги (ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

За выявленные нарушения в отношении организаций, оказывающих финансовые услуги, возбуждено 14 дел об административном правонарушении (2015 год – 12 дел об административном правонарушении), по результатам рассмотрения которых вынесено 14 постановлений о назначении административного наказания в виде штрафа в рамках ч.ч.1,2 ст. 14.8 КоАП РФ (общая сумма штрафа составила 240 тыс. руб.).

В порядке статьи 47 Гражданско-процессуального кодекса РФ Управлением дано 54 заключения по искам потребителей, из которых в 51 случае решения судов вынесены в пользу потребителей на сумму более 1900 тыс. рублей, в том числе около 70 тыс. рублей - компенсация морального вреда. Деятельность Управления по обеспечению защиты прав потребителей в сфере предоставления финансовых услуг будет продолжена.

В 2016 году в адрес Управления поступило 55 обращений о причинении вреда жизни, здоровью, имуществу потребителей, из них:

- 23 обращения о причинении имущественного вреда в сфере розничной торговли (18 обращений – приобретение непродовольственных товаров, 3 обращения – при приобретении продовольственных товаров, 1 – торговля по образцам, 1 – торговля дистанционным способом),

- 8 обращений о причинении вреда здоровью, по результатам рассмотрения которых Управлением направлено в суды 8 исковых заявлений к индивидуальному предпринимателю Цой (суши-бар «Инь-Янь») 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 100 тыс. руб., 150,0 тыс. руб. – компенсация морального вреда),

- 9 обращений по фактам причинения имущественного вреда при бытового обслуживании,

- 9 – медицинское обслуживание (причинение имущественного вреда),

- 1- оказание риэлтерских услуг (причинения имущественного вреда),

- 5 – прочие виды деятельности (причинение имущественного вреда).

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 2016 году управлением Роспотребнадзора по Саратовской области 1317 (57,4 %) 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 35 групп продовольственных товаров.

Сведения о качестве продовольственных товаров, проинспектированных в 2016 году, представлены в таблице № 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 2015 годом %
Мясо и мясные полуфабрикаты (сырье)	т	48,608	0,239	0,490	- 0,4
Мясные продукты, готовые к употреблению	т	28,615	0,295	1,031	- 0,83
Птица, птицеводческие продукты и полуфабрикаты из птицы (сырье)	т	22,670	0,256	1,13	- 3,37
Продукция из мяса птицы, готовая к употреблению	т	10,907	0,123	1,13	- 2,12
Яйцо	тыс.шт	106,7	0	0	- 0,23
Молоко сырое	т	19,640	0	0	0
Молоко и молочные продукты	т	51,805	1,813	2,37	+ 1,13
Масложировые продукты	т	12,694	0,002	0,02	- 0,1
Рыба и полуфабрикаты из рыбы и другие гидробионты (сырье)	т	21,810	0,687	3,154,992	- 1,84
Рыбные продукты и другие гидробионты, готовые к употреблению	т	9,771	0,371	3,8	+ 1,28
Кулинарные изделия	т	13,027	0,05	0,38	- 1,067
Хлебобулочные изделия	т	30,122	0,03	0,1	0
Мукомольно-крупяные изделия	т	26,908	0,101	0,38	- 0,09
Сахар	т	32,604	0,035	0,1	- 0,1
Кондитерские изделия	т	17,932	0,295	1,65	- 0,58
Флодоовощная продукция - всего	т	43808,2	28,448	0,06	- 5,06
Чай, кофе	т	7,586	0,003	0,03	- 0,05
Грибы	т	1,492	0,034	2,28	- 5,49
Дикорастущие пищевые продукты	т	0	0	0	0
Масленичное сырье	т	0,628	0,021	3,34	- 16,1687
Жировые продукты	т	10,208	0,017	0,166	- 0,362
из них спреды	т	7,069	0	0,035	- 0,035
Соки, морсы, нектары и прочая сокосодержащая продукция	дкл	1389,16	135,8	9,77	+ 9,0
Минеральные воды	дкл	1292,51	0	0	0
Бутилированная питьевая вода	дкл	1268,53	0	0	0
Безалкогольные напитки	дкл	1259,55	0,6	0,05	+ 0,05
Пиво	дкл	817,27	0,3	0,04	+ 0,04
Алкогольные напитки	дкл	1831,55	3,0	0,16	+ 0,16
Мед и продукты пчеловодства	т	0,855	0	0	- 0,13
Продукты детского питания	т	66,74	0,004	0,005	+ 0,005

В 2016г. был проведено 1711 проверок (плановые и внеплановые) соблюдения требований санитарного законодательства в отношении объектов по производству, реализации пищевых

продуктов, предприятий общественного питания, а также 522 административных расследования, обследовано 1442 объекта, исследовано более 20 000 проб пищевых продуктов. (В 2015г. – проведено 1683 проверки и 307 административных расследований, обследовано 1392 объекта).

За последние 3 года удельный вес продуктов, не отвечающих требованиям безопасности по санитарно-химическим показателям не превышает средние показатели по Российской Федерации, составляя 0,34 % - 0,09 % при российских показателях - 0,60 - 0,5 %.

Доля неудовлетворительных проб пищевых продуктов по физико-химическим показателям составляет за последние три года в среднем 2,5% - 3,3%, что также ниже среднероссийских показателей (4,0 % - 4,3 %). Наибольшее число неудовлетворительных проб при этом отмечается в группе рыбной и молочной продукции.

По микробиологическим показателям удельный вес неудовлетворительных проб пищевых продуктов также не превышает средние данные по Российской Федерации за последние три года (4,4%), и составляет 1,40% - 1,70%.

Удельный вес обследований с выявленными нарушениями составил 56%. При этом около 40% от внеплановых проверок составляют проверки выполнения выданных предписаний, когда процент выявления нарушений минимален, что характеризует эффективность проведения контрольно-надзорных мероприятий в целом и превышает данный показатель по сравнению с двумя прошедшими годами (48% в 2015г. и 50,4% в 2014г).

Выявлено 2218 нарушений (в 2015г. – 2498). Среднее число нарушений, выявленных на одном объекте, составило 2,3, что ниже показателя в 2015г., составлявшего 3,1, и характеризует смещение доли нарушений в сферу законодательства о техническом регулировании и защиты прав потребителей.

За выявленные нарушения санитарного законодательства наложено 1316 штрафов на сумму более 11,7 млн. рублей, 124 материала направлено в суды, по 116 принято решение о привлечении к ответственности, из них, в том числе по 39 была приостановлена деятельность объектов. За 2015г. было наложено 1378 штрафов на сумму более 8,7 млн.руб., 128 материалов было направлено в суды, по 37 приостановлена деятельность.

За последние три года количество штрафов, наложенных на должностных и юридических лиц в объектах, занятых деятельностью в сфере производства и оборота пищевых продуктов. за выявленные нарушения санитарного законодательства, составляет в среднем за год 1260. При этом ежегодно растет сумма штрафов в целом и средняя сумма одного штрафа от 3,5 тыс.рублей до 9 тыс.рублей.

По причине отсутствия документов, неудовлетворительных результатов лабораторных исследований, истекших сроков годности в 2016 году было забраковано 1221 партия пищевых продуктов общим объемом 34514 кг, в том числе более 28 тонн плодоовощной продукции, около 2 тонн молочной продукции, более 1000 л соковой продукции и более 1 тонны рыбной продукции.

В рамках реализации поручений Правительства Российской Федерации и соответствующих приказов Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в 2016 году проводились внеплановые проверки качества и безопасности молока и молочной продукции, продукции из водных биоресурсов, плодоовощной продукции, деятельности по производству и обороту мяса свинины, предприятий потребительского рынка в части реализации Указов Президента Российской Федерации от 06.08.2014г. № 560, от 28.11.2015 № 583 о запрете ввоза в Российскую Федерацию отдельных видов пищевой продукции.

В ходе проверок с лабораторным контролем качества и безопасности реализуемой продукции из водных биоресурсов, проверено 173 объекта (предприятия торговли, общественного питания, пищевой промышленности), нарушения были выявлены в 130 объектах (75,1%).

Исследовано 202 пробы рыбной продукции, из них 35 проб не соответствовали требованиям по содержанию ледяной глазури. Изъято из оборота 94 партии рыбной продукции объемом 1057 кг, наложено 160 штрафов на общую сумму 1171700 рублей.

Информация о некачественной рыбной продукции, поступившей в Саратовскую область из других регионов, направлена для принятия мер в соответствующие региональные Управления Роспотребнадзора (Калужская, Самарская области).

Проверено 268 предприятий по производству и реализации молочной продукции, в 171 предприятии (63,8%) были выявлены нарушения. Исследована 501 проба молочной продукции, из них не соответствовали обязательным требованиям 41 проба (8 по микробиологическим показателям, 33 – по физико-химическим показателям, в том числе по показателям идентификации). За

выявленные нарушения наложено 197 штрафов на сумму 2763700 рублей. Снято с реализации 192 партии молочной продукции объемом 1813 кг.

Информация о результатах надзора в сфере производства и оборота молока и молочной продукции была направлена в адрес Губернатора Саратовской области, в министерство сельского хозяйства Саратовской области, в прокуратуру Саратовской области. Данный вопрос заслушан на Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Саратовской области/

В рамках комплексной работы, направленной на профилактику возникновения и распространения африканской чумы свиней, в 2016г. проведены внеплановые проверки 210 объектов, занятых производством, транспортировкой, хранением и реализацией мяса и мясопродуктов, в том числе 124 – предприятия общественного питания. В 73% проверенных предприятий выявлены нарушения 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. Количество выявленных нарушений составило 361. Наложено 194 штрафа на общую сумму 1042200 рублей, забраковано и снято с реализации 166 партий мясной продукции объемом 534 кг.

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

За 2016г. было проверено 529 предприятий (предприятия розничной торговли, ярмарки, рынки, детские образовательные учреждения).

Нарушения требований действующего законодательства выявлены в 386 (73%) объектах (несвоевременное проведение косметического ремонта, неудовлетворительное санитарное содержание торговых, складских помещений, пищеблоков детских образовательных учреждений, несоблюдение условий хранения, реализации пищевых продуктов, 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, нарушение товарного соседства и др.)

За выявленные в ходе проверок нарушения наложено 427 штрафов на сумму более 2,5 млн.рублей.

Снято с реализации 487 партий пищевых продуктов, общим весом 22950 кг, в том числе 294 партии объемом 22418 кг продукции, запрещенной к ввозу в Российскую Федерацию (овощи, фрукты, орехи, рыбная, молочная продукция, не имеющие достоверной информации о происхождении, а также ввезенной из стран Евросоюза, Турции).

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».

За отчетный период управлением Роспотребнадзора по Саратовской области проведено 611 проверок хозяйствующих субъектов, осуществляющих оборот табачных изделий на территории области, в 298 предприятиях (объектах) установлены нарушения действующего законодательства Российской Федерации, что составляет 48,8 %. Проверено 10481 пачек сигарет и папирос, в том числе 425 пачек импортной табачной продукции.

За выявленные нарушения привлечено 334 виновных лица, сумма наложенных штрафных санкций составила 1987368 рублей.

В ходе проведения мероприятий по контролю установлены следующие нарушения:

- нарушение установленного ст. 12 Закона № 15-ФЗ запрета курения табака на отдельных территориях, в помещениях и на объектах (203 факта, что составляет 60,8 % от числа привлеченных виновных лиц, из них нарушение установленного ст. 12 Закона № 15-ФЗ запрета курения табака на детских площадках 10 фактов) – административная ответственность в рамках санкций ч. 1 и ч.2 ст. 6.24 КоАП РФ;

- отсутствие знаков о запрете курения (64 факта, что составляет 19,2 %), что является нарушением ч. 5 ст.12 Закона № 15-ФЗ - административная ответственность в рамках санкций ч. 1 ст. 6.25 КоАП РФ;

- выявлено 17 случаев розничной продажи табачной продукции с выкладкой и демонстрацией табачной продукции в торговом объекте, что является нарушением части 4 ст. 12 Закона № 15-ФЗ; 1

случай реализации табачной продукции на территории физкультурно-оздоровительного комплекса; 15 фактов реализации сигарет на расстоянии менее 100 м от общеобразовательного учреждения, что является нарушением п.1 п.2 ч.7 ст 19 Закона № 15-ФЗ - административная ответственность в рамках санкций ч. 1 ст.14.53 КоАП РФ, ст.14.2 КоАП РФ;

- установлено 8 случаев стимулирования продажи табачной продукции, что является нарушением подп. б, г пункта 1 части 1 ст. 16 Закона № 15-ФЗ - административная ответственность в рамках санкций ч. 1 ст. 14.3.1 КоАП РФ;

- установлено 8 (2,4%) фактов продажи сигарет несовершеннолетним что является нарушением ст 20 Закона № 15-ФЗ - административная ответственность в рамках санкций ч. 3 ст.14.53 КоАП РФ;

- в 5 случаях установлена реализация табачных изделий с завышением максимальных розничных цен, что является нарушением ч.5 ст. 13 Закона № 15-ФЗ - административная ответственность в рамках санкций ч.1 ст.14.6 КоАП РФ;

- 4 факта (1,2%) несоблюдения требований к выделению и оснащению специальных мест для курения табака - административная ответственность в рамках санкций ч. 2 ст. 6.25 КоАП РФ;

- 3 факта (0,9%) неисполнения юридическим лицом обязанностей по контролю за соблюдением норм законодательства в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака на территории, используемой для осуществления своей деятельности - административная ответственность в рамках санкций ч. 3 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 выявлено в 2 случаях, что составляет 1,73 % (является нарушением п.п. 8, 10, 19, 32 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 года № 55 - административная ответственность в рамках санкций ст. 14.15 КоАП РФ);

- выявлено 2 случая реализации табачных изделий без маркировки, предусмотренной законодательством Российской Федерации, что является нарушением ч.2 ст.4 Федерального закона от 22.12.2008 г №268-ФЗ «Технический регламент на табачную продукцию- административная ответственность в рамках санкций ч.4 ст. 15.12 КоАП РФ;

- 1 факт реализации табачных изделий без указания на каждой пачке сведений о максимальной розничной цене в руб. - административная ответственность в рамках санкций ст.14.2 КоАП РФ;

- выявлен факт розничной реализации насвая, что является нарушением ч.8 ст. 19 13 Закона № 15-ФЗ – административная ответственность в рамках санкций ч.2 ст. 14.53 КоАП РФ.

Кроме того, по результатам проверки Управлением применялся гражданско-правовой метод защиты прав неопределенного круга потребителей. Так, управлением Роспотребнадзора по Саратовской области при проведении внеплановой проверки по обращению потребителя установлен факт реализации табачных изделий на расстоянии менее, чем 100 метров от границы территории МДОУ «Детский сад № 137». Ограничение торговли табачной продукцией и табачными изделиями установлено в ст. 19 Закона N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Запрет розничной торговли табачной продукцией на расстоянии менее чем сто метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией, предназначенной для оказания образовательных услуг, предусматривается п. 2 ч. 7 ст. 19 Закона N 15-ФЗ.

Предприятие ООО «Центр Реструктуризации» (магазин «Гроздь»), расположенное по адресу: г. Саратов, ул. Университетская, д.75/77, реализовывая табачную продукцию в непосредственной близости к образовательному учреждению, допустил нарушение ст.19 названного Закона, выразившееся в несоблюдении ограничения в сфере торговли табачной продукцией и табачными изделиями. Виновное юридическое лицо привлечено к административной ответственности, предусмотренной ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ.

Помимо этого Управлением направлено исковое заявление в суд о признании действий хозяйствующего субъекта противоправными в отношении неопределенного круга потребителей. Решением Кировского районного суда г. Саратова от 26.12.2016 года иски требования Управления удовлетворены.

Справочно.

- В ходе проведения внеплановой выездной проверки ИП Скрипник Н.А. г. Энгельс, пр. Ф.Энгельса, д. 71, рынок «Покровский», установлена розничная реализация товара, имитирующего табачное изделие, а именно: портсигар, имитирующий упаковку сигарет т.м. «Kent».

- В ходе проведения внеплановой выездной проверки ИП Токмань А.В. Саратовская область, Петровский район, с. Новодубровка, ул. Рабочая, д.38. установлено, что в торговом зале на холодильном оборудовании вывешен постер табачной продукции «Mallboro».

- При проведении проверки по материалам МВД установлен оборот табачных изделий без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, а именно: согласно заключению эксперта ЭКЦ ГУ МВД России по Саратовской области №634 от 27.02.2016 г, специальные марки, наклеенные на поверхность пачек сигарет «Ява классическая» и сигарет «Ява оригинальная», находящиеся в продаже в магазине «Продукты» ИП Гюльалиев Р.Т., изготовлены с нарушением полиграфических требований, предъявляемых Гознаком к производству подобных специальных марок, в результате чего нарушены требования ч.2 ст.4 Федерального закона от 22.12.2008 г №268-ФЗ «Технический регламент на табачную продукцию». Решением суда ИП Гюльалиев Р.Т. привлечен к административной ответственности в пределах санкции ч.4 ст. 15.12 КоАП РФ, сигареты в количестве 12 пачек на общую сумму 660 руб. конфискованы и уничтожены;

- При проведении проверки по материалам МВД в отношении ИП Кошелев А.Н., г. Маркс, пр. Строителей, д. 26 «а», установлен оборот табачных изделий без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, а именно: согласно заключению эксперта ЭКЦ ГУ МВД России по Саратовской области, специальные марки, наклеенные на поверхность пачек сигарет «Прима», находящиеся в продаже в магазине «Эльмира» ИП Кошелев А.Н., изготовлены с нарушением полиграфических требований, предъявляемых Гознаком к производству подобных специальных марок, в результате чего нарушены требования ч.2 ст.4 Федерального закона от 22.12.2008 г №268-ФЗ «Технический регламент на табачную продукцию»;

- В ходе проверки деятельности индивидуального предпринимателя Кукушкиной Ольги Ивановны выявлен факт розничной реализации насвая . За выявленное нарушение ИП Кукушкина О.И. привлечена к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.53 КоАП РФ, назначено наказание в виде штрафа в размере 7000 рублей.

Производством алкогольной продукции в области заняты 5 предприятий, в том числе 4 из них – производством пива. По оперативным данным территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Саратовской области, в 2016г. в области снизились объемы продажи алкогольной продукции по всем группам, кроме коньков, показатели по которым остались на уровне 2015 года и пива, объемы продаж которого увеличились по сравнению с 2015г. на 0,4 млн.дкл (табл.1.98).

Таблица 5

Продажа алкогольных напитков по видам продукции

В натуральном выражении (млн.дкл):	2014	2015	2016
Водка и ликеро-водочные изделия	1,1	0,8	0,7
Вина виноградные и плодовые	1,4	1,2	1,1
Коньяки	0,2	0,1	0,1
Шампанские и игристые вина	0,5	0,3	0,2
Напитки слабоалкогольные	0,2	0,2	0,1
Пиво	11,7	10,0	10,4

В структуре продажи в 2016г. 82,5% приходится на пиво (в 2015г. – 79,4%, в 2014г. – 78,0%), 8,7% на вина виноградные и плодовые (в 2015г. – 9,5%, в 2014г. – 9,0%), 5,6 % на водки и ликеро-водочные изделия (в 2015г. – 6,3%, в 2014г. – 7,4%), 1,6% на шампанские и игристые вина (в 2015г. – 2,4%, в 2014г. – 3,0%), 0,8% - на слабоалкогольные напитки (в 2015г. – 1,6%, в 2014г. – 1,5%), 0,8% на коньяки (в 2015г. – 0,8%, в 2014г. – 1,1%) (Рис.1.61).

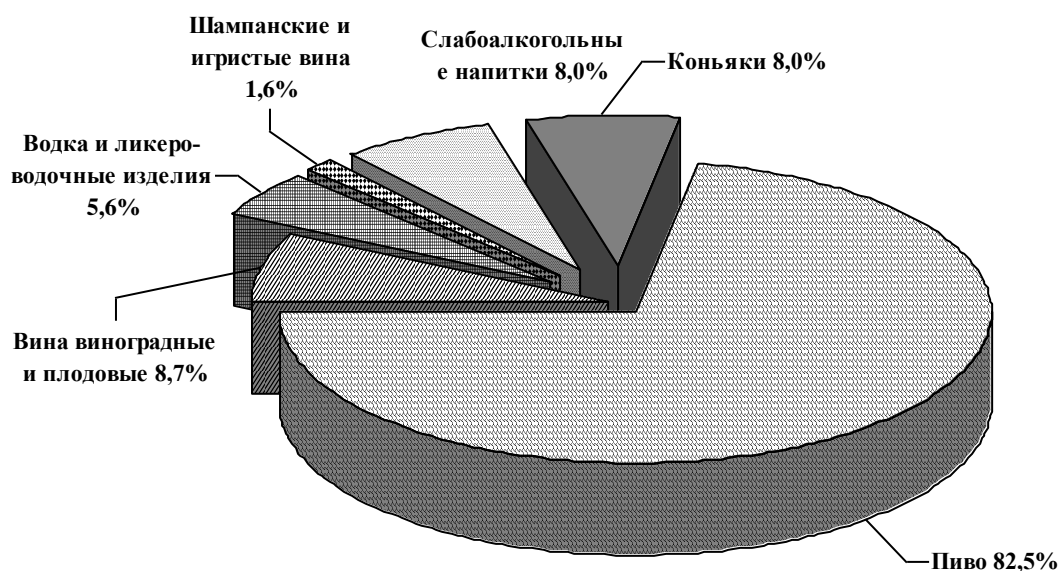


Рис. 6 Структура продажи алкогольной продукции по видам.

Продолжалась работа по надзору за производством и оборотом алкогольной продукции.

На территории Саратовской области в сфере розничной продажи алкогольной продукции занято 3580 субъектов предпринимательства.

За 2016 год проведены проверки 70 таких субъектов, количество проверенных объектов составило 177. В 37 объектах (20,9 % от числа проверенных) было выявлено 38 фактов нарушений действующего законодательства в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия, защиты прав потребителей и требований технических регламентов Таможенного союза.

Основными нарушениями явились:

- несоблюдение условий хранения алкогольной продукции;
- отсутствие товаросопроводительных документов;
- реализация алкогольной продукции при отсутствии лицензии;
- реализация продукции с истекшим сроком годности (пиво);

За выявленные нарушения на ответственных лиц оставлено 37 протоколов об административном правонарушении, вынесено 36 постановлений о привлечении к административной ответственности в виде штрафов на сумму 473000 рублей (в том числе на юридических лиц наложено 5 штрафов на сумму 315000 рублей).

Всего из оборота изъято 6 партий алкогольной продукции, объемом 3 дкл в связи с отсутствием товаросопроводительных документов, неполным объемом необходимой информации, истекшим сроком годности (пиво).

Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области, в соответствии с поручением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека проводился мониторинг интернет-сайтов с предложением о продаже алкогольной продукции дистанционным способом.

На основании вышеизложенного, в Кировский районный суд г. Саратова подано исковое заявление в отношении гр. Б., в Бабушкинский суд г. Москвы исковое заявление в отношении гр. Ш. о признании противоправными действий в интересах неопределенного круга лиц по размещению в сети «Интернет» объявления о реализации алкогольной продукции и обязанности устранить данные нарушения. Судами исковые требования Управления удовлетворены в полном объеме, данные сайты на основании решений судов, заблокированы.

В рамках особого производства Управлением в Октябрьский районный суд г. Саратова подано 8 заявлений о признании информации, размещенной на интернет-сайтах по дистанционной продаже алкогольной продукции, незаконной и признании такой информации запрещенной для распространения на территории Российской Федерации в отношении неопределенного круга лиц.

Вход на вышеуказанные сайты свободный, в том числе и в ночное время, ознакомиться с их содержанием и скопировать материалы в электронном варианте может любой интернет-пользователь, ограничения на передачу, копирование и распространения отсутствуют.

Таким образом, размещенные на страницах указанных сайтов материалы направлены на неограниченный круг лиц, включая несовершеннолетних, в обход установленным законодательством требованиям для ведения и реализации такой деятельности.

В соответствии с п. 5 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2007 № 612, не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством Российской Федерации.

По всем делам требования Управления удовлетворены в полном объеме. Копии решений направлены в Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций для включения выявленных сайтов в единую автоматизированную информационную систему «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети «Интернет» содержащие информацию, распространение которой в РФ запрещено».

Мероприятия по выявлению и пресечению сайтов в сети «Интернет», содержащих запрещенную информацию о продаже алкогольной продукции, продолжаются.

Результаты проведенных проверок показали незначительное изменение по сравнению с 2015 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 2016 году возросла доля забракованных продуктов питания по отдельным группам товаров в сравнении с 2015 г., в том числе: молока и молочных продуктов, рыбных продуктов и других гидробионтов, готовых к употреблению, соков, морсов, нектаров и прочей сокосодержащей продукции, безалкогольных напитков, пива, алкогольных напитков, продуктов детского питания.

По отдельным группам доля забракованной пищевой продукции сократилась, в частности: мяса и мясных полуфабрикатов (сырья), мясных продуктов, готовых к употреблению, птицы, птицеводческих продуктов и полуфабрикатов из птицы (сырья), масложировых продуктов, кулинарных изделий, мукомольно-крупяных изделий.

В 2016 году при проведении надзора в области обеспечения качества и безопасности ряда групп товаров нарушений обязательных требований не было выявлено, в частности: бутилированной питьевой воды, минеральной воды, молока сырого, хлебобулочных изделий.

В 2016г., по результатам проведенных надзорных мероприятий, забраковано 1221 партия продовольственного сырья и пищевых продуктов общим объемом 34514 кг, из них 120 партий объемом 22380 - импортруемых. Наибольшее количество забракованных партий было в таких группах, как плодоовощная, молочная, рыбная, соковая продукция.

Количество партий забракованного продовольственного сырья и пищевых продуктов представлено в таблице № 6.

Таблица № 6

Наименование продукции	2014	2015	2016
Всего	892	1426	1221
импортируемая	50	93	120
в том числе			
Мясо и мясные продукты	113	233	166
Птица и птицеводческие продукты	19	70	84
Молоко и молочные продукты	217	179	192
Масложировые продукты	15	8	2
Рыба, рыбные продукты и др. гидробионты	121	192	165
Кулинарные изделия, продукты общественного питания	23	81	40
в т.ч. вырабатываемые по	4	0	1

нетрадиционной технологии			
Кондитерские изделия	103	199	110
Хлебобулочные и мукомольно-крупяные изделия	62	41	20
Сахар	4	-	2
Флодоовощная продукция	106	254	359
Бахчевые культуры	3	4	10
Масличное сырье и жировые продукты	16	5	17
Безалкогольные напитки	18	34	3
Соки	5	2	8
Алкогoльные напитки и пиво	20	18	6
Мед и продукты пчеловодства	1	-	0
Продукты детского питания	0	0	2
Консервы	25	35	33
Зерно и зерновые продукты	0	0	0
Минеральные воды	0	6	0
Биологически активные добавки к пище	0	7	0
Прочие	23	47	4

Сведения об объеме забракованного продовольственного сырья и пищевых продуктов, кг. представлены в таблице № 7.

Таблица № 7

Наименование продукции	2014	2015	2016
Всего	12715	7632	34514
импортируемая	1433	675	22380
в том числе			
Мясо и мясные продукты	365	600	534
Птица и птицеводческие продукты	76	1166	379
Молоко и молочные продукты	7888	655	1813
Масложировые продукты	71	15	2
Рыба, рыбные продукты и др. гидробионты	1066	976	1058
Кулинарные изделия, продукция общественного питания	30	108	50
в т.ч. вырабатываемые по нетрадиционной технологии	2	0	1
Кондитерские изделия	244	371	295
Хлебобулочные и мукомольно-крупяные изделия	187	84	131
Сахар	21	0	35
Флодоовощная продукция	2399	1523	28448
Бахчевые культуры	220	600	730
Масличное сырье и жировые продукты	77	66	38
Безалкогольные напитки	95	320	6
Соки	11	6	1358
Алкогoльные напитки и пиво	78	50	30
Мед и продукты пчеловодства	1	0	0
Продукты детского питания	0	0	4
Консервы	51	1376	295
Зерно и зерновые продукты	0	0	0
Минеральные воды	0	34	0
Биологически активные добавки к пище	0	1	0
Прочие	53	104	4

Сведения о качестве непродовольственных товаров, проинспектированных в 2016 году, представлены в таблице № 8.

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 2015 годом %
холодильники бытовые компрессионные, абсорбционно-диффузионные	шт.	43,000	23,000	53,5	+ 49,5
кондиционеры бытовые, электровоздухоохладители	шт.	75,000	21,000	28,0	+ 21,4
машины посудомоечные бытовые	шт.	83,000	28,000	33,7	+ 33,7
жарочные электрошкафы (электродуховки бытовые)	шт.	25,000	14,000	56,0	+ 48,73
лампы накаливания до 100 Вт	тыс.шт	0,623	0,594	95,3	+ 93,66
Обувь	тыс.пар	6,810	0,13	1,9	- 6,4
Парфюмерно-косметические товары	тыс.шт.	1,89	0	0	- 6,46
Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней	тыс.шт.	15,000	0	28,57	- 28,57
Товары бытовой химии	тыс.шт.	0,68	0	0	- 12,72
Аудиовизуальные произведения и фонограммы	тыс.шт.	1,393	0,235	16,9	+ 16,9
Мебель	шт.	258,000	0	0	0
Детские игрушки	тыс.шт.	7,373	0,0154	0,2	- 0,55

Управлением проведена значительная работа по недопущению реализации недоброкачественной спиртсодержащей непищевой продукции, розничная продажа, которой ограничена – парфюмерно-косметическая продукция (одеколоны, лосьоны, туалетная вода и др.), товары бытовой химии (концентраты для принятия ванн).

Во исполнение поручения Правительства Российской Федерации от 15.11.2016 № АХ-П11-57пр и в соответствии с приказом Роспотребнадзора от 28.11.2016 № 1171 «О проведении внеплановых проверок производства и оборота спиртсодержащей продукции», постановления Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 23.12.2016 № 195 «О приостановлении розничной торговли спиртсодержащей непищевой продукции» Управлением проверено более 1800 объектов осуществляющих продажу спиртсодержащей непищевой продукции. Проведены лабораторные исследования более 200 проб спиртсодержащей непищевой продукции (парфюмерно-косметической, товаров бытовой химии). Не соответствовало требованиям гигиенических нормативов 22 пробы (8 парфюмерно-косметической продукции, 14 проб стеклоомывающей жидкости по метанолу).

Снято с реализации 35 партий спиртсодержащей непищевой продукции, реализуемой с нарушениями санитарно-эпидемиологических требований объемом более 9 тыс. литров. Выявлено около 9300 штук спиртсодержащей непищевой продукции, реализация которых ограничена объемом 950 литров. Вся выявленная продукция арестована и не допущена в оборот, применены меры административной ответственности предусмотренной статьей 14.2. КоАП РФ «Незаконная продажа

товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена. В суды направлено 35 протоколов об административных правонарушениях по указанной статье. В правоохранительные органы направлено 35 материалов.

По результатам проверок вынесено 45 постановлений о привлечении к административной ответственности юридических и должностных лиц, на сумму более 60 тыс. руб.

В 2016 году управлением Роспотребнадзора по Саратовской области по жалобам потребителей, информации общественных объединений потребителей были проведены проверки/административные расследования в пяти предприятиях торговли на предмет соответствия меховых изделий требованиям технического регламента, а также наличия на товаре контрольно-идентификационных знаков.

При инспектировании товара в двух организациях торговли установлена продажа меховых изделий без маркировки контрольными (идентификационными) знаками, приобретение, хранение, использование, транспортировка и продажа которых, согласно Постановлению Правительства РФ от 11.08.2016 № 787 «О реализации пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции», запрещена. Контрольный идентификационный знак (КИЗ) предназначен для персонификации каждой единицы товара, защищая ее от дублирования и повторного использования.

В ходе проведенных мероприятий в отношении индивидуальных предпринимателей (ИП Парамян М.Г., ИП Сафаров С.Д. оглы) была применена мера по обеспечению производства по делу об административном правонарушении по ч. 2 ст.15.12 КоАП РФ – арест товара, идентификация которого была не возможна. По результатам рассмотрения материалов дела об административных правонарушениях мировыми судами Заводского и Кировского района г. Саратова, вынесены постановления о привлечении индивидуальных предпринимателей к административной ответственности и назначены наказания в виде административных штрафов в сумме по 5,0 тыс. руб. с конфискацией предметов административного правонарушения в количестве 5 единиц на общую сумму 828,5 тыс. руб.

При проведении контрольных мероприятий в отношении 4 субъектов торговли установлена продажа меховых изделий с нарушениями требований технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции легкой промышленности», ГОСТа «Меха, меховые и овчинно-шубные изделия. Маркировка, упаковка, транспортирование и хранение», ГОСТа «Одежда меховая. Общие технические условия», Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а именно, без указания в маркировке изделий сведений: о юридическом адресе изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица; дате изготовления; виде обработки меха (крашенный или некрашенный); составе подкладочной ткани. Кроме того, сведения в товарных ярлыках меховых изделий заполнены рукописным способом, что противоречит требованиям стандартов.

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 2016 году должностными лицами Управления было проведено 68 проверки, в предмет которых, помимо прочего, входили вопросы соблюдения обязательных требований законодательства, установленных в отношении энергоэффективных приборов освещения и ламп накаливания, в 11 объектах потребительского рынка установлены нарушения действующего законодательства РФ, что составляет 16,2 %. В 2016 году выявлялись факты реализации товаров без информации о классе их энергетической эффективности. По фактам нарушений было вынесено 13 постановлений по части 2 ст. 9.16 КоАП РФ (реализация товаров без информации о классе их энергетической эффективности в их маркировке, на их этикетках).

В 2016 году снижение доли непродуктивных товаров, находящихся в обороте с нарушением обязательных требований, в сравнении с 2015 годом отмечается по целому ряду групп товаров: обуви, парфюмерно-косметической продукции, товаров бытовой химии, изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней, детских игрушек.

Увеличение отмечается по: группам товаров: аудиовизуальных произведений и фонограмм, детских игрушек, технически-сложных товаров бытового назначения.

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:

продовольственные товары - 30 исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей, в том числе к таким торговым сетям, как АО «Тандер», ООО «Ашан», ООО «Волгаторг» (магазин «Семейный»), ООО «Центр Реструктуризации» (магазин «Гроздь») о прекращении торговли продуктами, несоответствующими требованиям положений технических регламентов Таможенного Союза, с истекшим сроком годности, реализации развесных пищевых продуктов без соответствующей информации о весе товаров, стоимости отвеса, сроках годности, к ООО «Торгсервис - 64» (магазин «Светофор») о прекращении противоправных действий в части установления минимальной стоимости покупки при заключении договора розничной купли-продажи. к ООО «Центр Реструктуризации» о признании действий противоправными, выразившихся в несоблюдении ограничения в сфере торговли табачной продукцией и табачными изделиями, в части 100 метрового расстояния от границы территории образовательного учреждения

промышленные товары - 7 исковых заявлений о прекращении нарушения прав неопределенного круга потребителей на качество товаров, реализации товаров в нарушение требований законодательства в части маркировки, нарушение сроков поставки товаров, в частности к таким предприятиям, как ООО «Евросеть Ритейл». ООО «Клин спейс Менеджмент».

Кроме того, Управлением направлялись исковые заявления в секторе реализации промышленных товаров в защиту нарушенных прав конкретных потребителей к таким предприятиям, как ЗАО «Русская телефонная компания», ЗАО «Связной Логистика», ООО «Евросеть – ритейл», ООО «Стандарт группа» ООО «Эльдорадо», ООО «Вымпелком» о расторжении договоров купли-продажи средств мобильной связи, сложно-технических товаров бытового назначения ненадлежащего качества, возмещения понесенных убытков, неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований потребителей, компенсации морального вреда; к предприятию ИП Матвеев А.М., осуществляющего продажу мебели по образцам под торговой маркой «Много мебели» с требованиями понуждения замены товара, расторжения договоров вследствие нарушения сроков поставки товара.

Управление Роспотребнадзора по Саратовской области 129 раз вступало в судебные процессы путем дачи заключений по гражданским делам по искам потребителей к хозяйствующим субъектам, что практически соответствует уровню 2015 года (132 заключения), осуществляющим розничную торговлю. Удельный вес судебных решений, вынесенных в пользу потребителей, по результатам участия Управления в целях дачи заключения по делу за истекший период 2015 года составляет 99,2 %, в пользу потребителей присуждено 1728,2 тыс. руб., в том числе 326,0 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.

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 рамках федерального государственного надзора за соблюдением требований технического регламента Таможенного союза (ТР ТС 009/2011) «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» были проведены контрольно-надзорные мероприятия в отношении 31 субъекта и 65 объектов надзора - 30 плановых и 14 внеплановых проверок за соблюдением требований указанного технического регламента, из них 18 проверок проведены с привлечением экспертов и применением лабораторных и инструментальных методов исследования. В ходе проведения плановых проверок выявлено 24 нарушения, 5 нарушений при проведении внеплановых проверок, а также 1 нарушение в ходе административного расследования. Указанные нарушения были выявлены в отношении требований к продукции, из них 28 нарушений требований к маркировке продукции в части порядка и объема сведений о продукции. Выдано 12 предписаний об устранении нарушений требований ТР ТС, из них выполненных предписаний – 10. Выдано 7 предписаний о приостановлении реализации продукции, все предписания выполнены. Общее количество устраненных нарушений по выданным предписаниям – 20.

За выявленные нарушения требований технического регламента Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» составлено 17 протоколов об административном правонарушении по ч. 1, 2 ст. 14.43 КоАП РФ, наложено 17 административных штрафов без конфискации продукции на сумму 105 тыс. руб.

За соблюдением требований технического регламента Таможенного союза (ТР ТС 017/2011) «О безопасности продукции легкой промышленности» были проведены контрольно-надзорные мероприятия в отношении 48 субъекта и 74 объекта надзора - 27 плановых и 33 внеплановые проверки, из них 9 проверок проведены с привлечением экспертов и применением лабораторных и инструментальных методов исследования. В ходе проведения плановых проверок выявлено 27 нарушений, 36 нарушений при проведении внеплановых проверок, а также 4 нарушения в ходе административных расследований. Указанные нарушения были выявлены в отношении требований к продукции, из них 60 нарушений требований к маркировке в части порядка и объема сведений о продукции, в т.ч. 17 в части наличия ЕАС без проведения обязательной оценки соответствия; 3 нарушения требований к маркировке в части достоверности сведений, 5 нарушений в части отсутствия в сопроводительных документах сведений о сертификате или декларации о соответствии. Выдано 21 предписание об устранении нарушений требований ТР ТС, из них выполненных предписаний – 13. Выдано 8 предписаний о приостановлении реализации продукции, из них 6 предписаний выполнены. Общее количество устраненных нарушений по выданным предписаниям – 56.

За выявленные нарушения требований технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции легкой промышленности» составлено 46 протоколов об административном правонарушении по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ, ст. 14.45 КоАП РФ, наложено 43 административных штрафа без конфискации продукции на сумму 678 тыс. руб.

За соблюдением требований технического регламента Таможенного союза (ТР ТС 025/2012) «О безопасности мебельной продукции» контрольно-надзорные мероприятия были проведены контрольно-надзорные мероприятия в отношении 4 субъекта и 4 объекта надзора - 1 плановая и 4 внеплановые проверки за соблюдением требований указанного технического регламента, из них 1 проверка проведена с привлечением экспертов и применением лабораторных и инструментальных методов исследования. В ходе проведения внеплановой проверки выявлено 3 нарушения в отношении требований к маркировке продукции в части порядка и объема сведений о продукции, в т.ч. 1 в части наличия ЕАС без проведения обязательной оценки соответствия; 2 нарушения в части отсутствия в сопроводительных документах сведений о сертификате или декларации о соответствии.. Выдано 3

предписания об устранении нарушений требований ТР ТС, из них 1 предписание выполнено. Общее количество устраненных нарушений по выданным предписаниям – 4.

За выявленные нарушения требований технического регламента Таможенного союза ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции» составлено 6 протоколов об административном правонарушении по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ, наложено 6 административных штрафов без конфискации продукции на сумму 260 тыс. руб.

На соответствие требований технического регламента ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» отобрано 32 пробы. Пробы исследовались по микробиологическим, физико-химическим, санитарно-гигиеническим и токсикологическим показателям. Все исследованные пробы соответствуют требованиям Технических регламентов.

На соответствие требованиям ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» отобрано 23 пробы. Пробы исследовались по органолептическим, санитарно-гигиеническим, токсикологическим и биологическим показателям. Все исследованные пробы соответствуют требованиям Технических регламентов.

На соответствие требований технического регламента ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции» пробы не отбирались.

На соответствие требованиям ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» проведено 167 исследований. Исследования проводились по микробиологическим, санитарно-гигиеническим и токсикологическим показателям. Все исследованные пробы соответствуют требованиям Технического регламента.

ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» проведено 286 исследований. Исследования проводились по биологическим, органолептическим, санитарно-гигиеническим и токсикологическим показателям. Все исследованные пробы соответствуют требованиям Технических регламентов.

На соответствие требований технического регламента ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции» продукция не исследовалась.

За 2016 г. Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области на соблюдение требований Технического регламента Таможенного Союза 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» проверено 48 субъекта, 75 объектов, из них проверок, проведенных в рамках Федерального закона № 294-ФЗ плановых-42, внеплановых -23 (за 12 месяцев 2015г. субъектов - 76, объектов - 91, плановых-50, внеплановых - 29).

Проверено на соблюдение требований ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» субъектов - 42, объектов - 68, из них проверок, проведенных в рамках Федерального закона № 294-ФЗ плановых - 41, внеплановых - 17 (за 2015г - 48 субъектов, 49 объектов, плановых - 26, внеплановых - 24).

Число проверок с выявленными нарушениями по контролю за соблюдением требований ТР ТС 007/2011 - 27, общее число выявленных нарушений по контролю за соблюдением требований ТР ТС 007/2011 составило 158, за соблюдением требований ТР ТС 008/2011 - 15 проверок с выявленными нарушениями, общее число выявленных нарушений - 51 (В 2015г. число проверок с выявленными нарушениями по ТР ТС 007/2011 - 16, общее число нарушений - 21, число проверок с выявленными нарушениями по ТР ТС 008/2011-13, общее число нарушений - 14).

Все нарушения связаны с маркировкой товара (отсутствие информации об изготовителе (место и наименование), даты изготовления, наименования игрушки, характеристик товара, единого знака обращения), также выявлены факты отсутствия документов, подтверждающих качество и безопасность.

Для устранения выявленных нарушений выданы 45 предписаний, 29 предписаний – об устранении требований ТР ТС, 18 предписаний- о приостановлении реализации продукции, из них общее число выполненных предписаний - 31, общее число устраненных нарушений по выданным предписаниям - 104, выполнение остальных будут проверены в установленные сроки.

Составлено протоколов об административном правонарушении по ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» - 42 (по ст.14.43 ч.1 - 31, по ст.14.45 - 8, по ст.14.46 ч.1 - 2, 19.33 - 1), наложено административных штрафов - 34 на сумму 720 тыс. рублей. (В 2015г - 18 протоколов, наложено 18 штрафов на сумму 252,0 тыс.руб).

Составлено протоколов об административном правонарушении по ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» - 24 (по ст.14.43 ч.1 - 20, 14.43ч.2 - 1, по ст.14.45 - 2, по ст.14.46 ч 1 - 1), наложено административных штрафов - 17 на сумму 470 тыс. рублей. (В 2015г – 13 протоколов, наложено 15 штрафов на сумму 244 тыс. рублей).

Количество исследованных проб на соответствие ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» - 84, из них не соответствуют нормативам - 11, по биологическим показателям - 2 (имп. - 1), по маркировке - 9 (имп. - 2) (в 2015г. - 43/0 пробы (имп. - 9); количество исследованных проб на соответствие ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» - 78/1проб, (из них импортируемая продукция 2/1) в т.ч. по органолептическим показателям- 1/0, по санитарно-гигиеническим показателям - 76/0, (имп. - 29/0), по токсикологическим, токсиколого-гигиеническим показателям – 78/0, (имп-31/0), по физическим факторам - 6/1 (имп. - 2/1). (в 2015г- 82/0). Не соответствует требованиям ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» - 1 исследование - по показателю устойчивости окраски к поту (шорты Ш-08 торговой марки «Соловьиная карусель», производитель индивидуальный предприниматель Таратайко А.И, 305001, Российская Федерация, г. Курск, ул. Володарского, д. 6, кв. 7).

Количество исследований на соответствие ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» -688/2, в т.ч. по санитарно-химическим показателям - 541/0, по биологическим показателям -61/2, токсикологическим показателям- 83, органолептические -1/0, прочие-2; (2015г-315/0).

Количество исследований на соответствие ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» -758/6, в т.ч. по органолептическим показателям -2/0, санитарно-химическим показателям -642/0, по токсикологическим показателям -78/0, по физическим факторам 36/6. (2015г-654/0).

Выявлен 1 образец, не соответствующий требованиям пункта 3.2. статьи 4 ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» по физическим свойствам - игрушка «Набор героев в пакете» Арт Y18653049 для детей от 3 лет, изготовитель Shantou Yako Toys Co.,Ltd/Шантоу Яко Тойз Кампани Лимитед (Китай): эквивалентный и максимальный уровни звука превышают гигиенический норматив. В рамках внутриведомственного взаимодействия информация направлена в Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу (дислокация поставщика) для предотвращения оборота на рынке продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек».

Справочно:

ООО «Задира-плюс» (г.Саратов, проспект 50 лет Октября, д.109): нарушение требований ст.ст. 2, 4, 5, 6, п.2 приложения № 3 ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек»: осуществлялось производство серии продукции с маркировкой «Спортивный инвентарь»: качели детские подвесные и факт реализации данного вида товара, с нарушением маркировки, без сертификата соответствия, эксплуатационных документов.

ООО «Винтер-2014» (г.Саратов, проспект 50 лет Октября, д.101): нарушение требований ст.ст. 2, 4, 5, 6, п.2 приложения № 3 ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек»: осуществлялось производство серии продукции с маркировкой «Спортивный инвентарь»: качели детские подвесные и факт реализации данного вида товара, с нарушением маркировки, без сертификата соответствия, эксплуатационных документов.

ИП Динджер Н.В. (г.Саратов): нарушены обязательные требования ст.ст. 3 п.1, 9, 12 ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков»,

ИП Губина И.Г (г. Саратов): нарушены обязательные требования ст.ст. 9, 10, 12 ТР ТС 007/2011 (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);

АО «Тандер» в магазинах «Магнит-косметик» (г.Ершов, г.Маркс): нарушены требования ст.9 ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (продажа детских товаров 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).

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 проведено 58 проверок (40 плановых, 18 внеплановых) в отношении 50 субъектов (55 объектов). В результате проведения 8 проверок выявлены нарушения в отношении требований к продукции в части порядка и объема

сведений о продукции и 1 проверки в отношении отсутствия в товарно-сопроводительных накладных сведений о документах, подтверждающих качество и безопасность реализуемого товара:

Должностными лицами управления Роспотребнадзора по Саратовской области составлено 9 протоколов об административном правонарушении (по ч.1 ст. 14.43 КоАП РФ – 8 протоколов, по ч. 1 ст. 14.46 КоАП РФ – 1 протокол), В качестве меры административного наказания наложено 9 штрафов без конфискации на общую сумму 181000 руб.

Справочно:

В ходе проведения контрольно-надзорного мероприятия в отношении, ИП. Кудряшова А.И., магазин «Компьютерный мир» г. Балашов, ул. Карла Маркса, д. 34. установлен факт нахождения в реализации внешнего корпуса для жесткого диска в фирменной индивидуальной картонной упаковке с ценником на котором указано: внешний корпус/Mobile rack для HDD AGESTAR SCM2A, серебристый, розничная цена 1100 руб. в количестве 1 шт. На фирменной индивидуальной картонной упаковке, а также на самом внешнем корпусе отсутствует маркировка на русском языке: наименование и (или) обозначение низковольтного оборудования (тип, марка, модель), его основные параметры и характеристики, влияющие на безопасность, наименование и (или) товарный знак изготовителя, наименование страны, где изготовлено низковольтное оборудование, единый знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза. Эксплуатационные документы к низковольтному оборудованию отсутствуют.

Таким образом, нарушены требования, установленные ст.ст. 5, 8 Технического регламента таможенного союза ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования», утв. Решением Комиссии Таможенного союза от 16.08.2011 г. № 768.

По данному факту нарушений ИП Кудряшова А.И. привлечена к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ, наложен штраф 20,0 тыс. руб., выдано предписание.

В рамках исполнения государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технического регламента Таможенного союза ТР ТС 010//2011 «О безопасности машин и оборудования» управлением Роспотребнадзора по Саратовской области проведено 8 проверок (7 плановых, 1 внеплановая) в отношении 8 субъектов (8 объектов). В результате проведения 2 проверок выявлены нарушения в отношении требований к продукции в части порядка и объема сведений о продукции:

Должностными лицами управления Роспотребнадзора по Саратовской области составлено 2 протокола об административном правонарушении, предусмотренном ч.1 ст. 14.43 КоАП РФ. В качестве меры административного наказания наложено 2 штрафа без конфискации на общую сумму 110000 руб.

Справочно:

В ходе проведения контрольно-надзорного мероприятия в отношении Общества с ограниченной ответственностью «Касторама РУС», установлено нарушение ст.5 Технического регламента таможенного союза «О безопасности машин и оборудования» ТР ТС 010/2011, утвержденного Решением Комиссии Таможенного союза от 18 октября 2011 г. N 823 - в руководстве по эксплуатации следующих товаров: снегоуборщик фирмы «Хюндай» (страна производитель - Китай) по цене 43595 руб. (в количестве – 3 ед.), снегоуборщик фирмы «Daewoo» (страна производитель - Китай) по цене 33595 руб. (в количестве - 3 ед.), культиватор бензинового фирмы «Daewoo» (страна производитель – Китай) по цене 20897 руб. (в количестве - 2 ед.) отсутствуют рекомендации по безопасной утилизации машин. Должностное лицо «Касторама РУС», ООО «Касторама РУС» привлечены к ответственности по ч.1 ст. 14.43 КоАП РФ (суммарный штраф 110,0). Выдано предписание об устранении нарушений законодательства.

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

В 2016 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 2016 году специалистами управления Роспотребнадзора было дано 665 консультаций на устные обращения потребителей. Тематический диапазон такой помощи очень широк. Это разъяснения о правах потребителя в случае приобретения товара ненадлежащего качества, о возможностях по замене товара и т. д. 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 2016 году Управление 200 раз вступало в судебные процессы путем дачи заключений, что незначительно превышает показатель 2015 года - 196 заключений (средний показатель по РФ в 2015 году — 113 заключений).

Между тем, количество заключений, данных Управлением, снизилось в сравнении с 2014 годом (412 заключений) 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 процессах, составил 98,0 %, что соответствует аналогичному показателю 2015 года – 97,9 %. В пользу потребителей присуждено около 4,5 млн. рублей. Средняя сумма присужденных денежных средств в пользу потребителя составила 21,0 тыс. руб., что выше показателя 2015 года (2015 год – 10,0 тыс. руб.).

Структура заключений сопоставима по годам. Преобладали заключения по делам в сфере розничной торговли (в силу объективно большей востребованности со стороны потребителей) по фактам приобретения товаров ненадлежащего качества, и как следствие, требования расторжения договоров купли – продажи, доля таких заключений в 2016 году составила 64,5 %, из них 55,0 % в сфере розничной торговли непродовольственных товаров (средства связи, технически-сложный товар бытового назначения, парфюмерно - косметические товары, мебель). Четвертая часть всех заключений в отчетном году пришлась на дела в защиту прав потребителей финансовых услуг, в частности потребительского кредитования (пользу потребителей – заемщиков присуждено около 2 млн. руб.).

Справочно:

В сентябре 2015 года гражданка Б. заключила кредитный договора с ПАО КБ «УБРиР» на срок 60 месяцев с условиями представления пакета банковских услуг «Универсальный». Размер комиссии за предоставление пакета услуг «Универсальный» составила 53 375 рублей. Банк увеличил сумму кредита на сумму единовременного платежа за «пакет банковских услуг», в результате чего помимо оплаты дополнительных услуг заемщик обязан оплачивать проценты по кредиту на данную сумму.

Обязательства по договору со стороны потребителя были исполнены досрочно (87 дней), вследствие чего заемщик направил заявление в адрес ПАО КБ «УБРиР» с требованием расторжения договора в части оказания банком пакета услуг «Универсальный», но банк требования не удовлетворил.

Гражданка Б. подала исковое заявление к ПАО КБ «УБРиР» о взыскании денежных средств в сумме дополнительных услуг, неустойки.

Управление Роспотребнадзора по Саратовской области было привлечено в процесс путем дачи заключения по делу в порядке ст. 47 ГПК РФ. Согласно взаимосвязанным нормам п. 1 ст. 782 ГК РФ и ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов. Суд пришел к выводу, что досрочное погашение кредитных обязательств исключают возможность использовать предоставленные в пакете «Универсальный» услуги, в связи с чем требования гр. Б. о возврате денежных средств, составляющих плату за пользование данным пакетом услуг за период после даты досрочного погашения кредита, обоснованы.

Решением Волжского районного суда города Саратова иски удовлетворены частично: взыскать с ПАО КБ «УБРиР» в пользу истца денежные средства в размере 50854 рубля 59 копеек в связи с односторонним отказом от пакета услуг «Универсальный», 5000 рублей расходы по оплате услуг представителя, 25427 рублей 30 копеек – штраф за отказ в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя.

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.

Однако степень участия в судебной защите потребительских прав граждан Управления, во многом зависит от активности в отстаивании собственных прав

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. 7 Структура заключений, данных Управлением, по видам деятельности.

В 2016 году продолжилось формирование правоприменительной практики Управления, связанной с защитой прав и законных интересов потребителей в соответствии со ст. 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В судебные органы было подано 139 исковых заявлений, что на 6,7 % меньше, чем в 2015 году. Между тем, на протяжении ряда лет можно отметить значительный относительный показатель количество исков на 100 тыс. населения области, который составил в 2016 году – 5,6 исков (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 113 заявлений), который составил в 2016 году — 100,0 %, что соответствует аналогичному показателю 2015 года. Анализ данного показателя позволяет сделать вывод о стойкой тенденции роста эффективности проводимой работы (2014 – 100,0 %, 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 8.

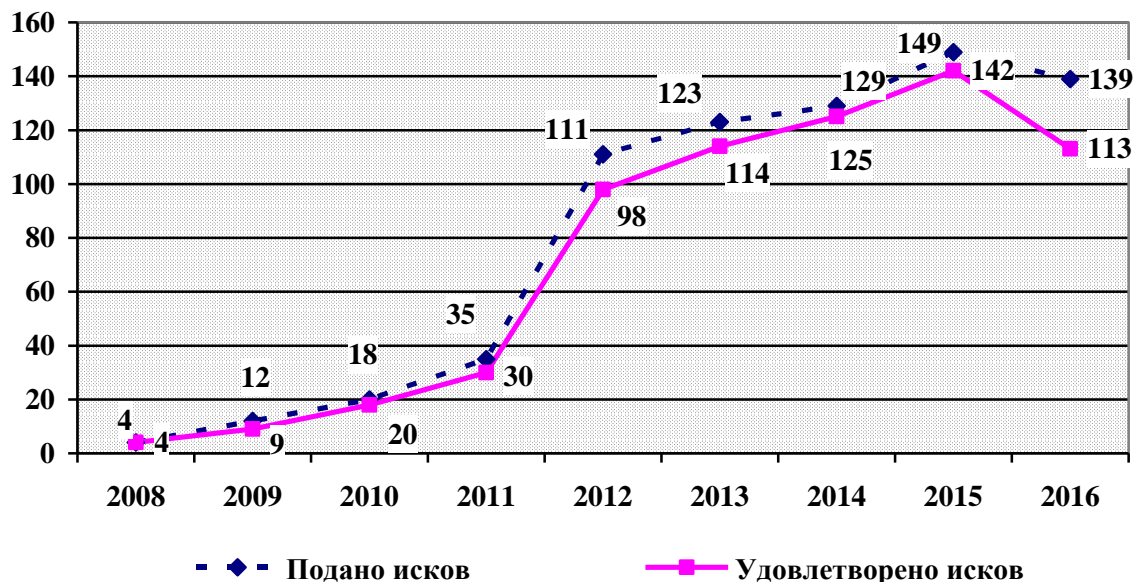


Рис. 8 Динамика количества подготовленных и удовлетворенных из числа рассмотренных исковых заявлений в защиту потребителей.

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 2016 году управлением направлено в судебные органы 91 иск в защиту неопределенного круга потребителей (средний показатель по Российской Федерации в 2015 году – 38 исков).

Относительный показатель за 2016 год – 3,6 иска на 100 тыс. населения, вырос более, чем в 5 раз по сравнению с показателем 2011 года – 0,7 иска на 100 тыс. населения.

Рассмотрено 70 исков, по всем заявлениям доводы Управления подтверждены.

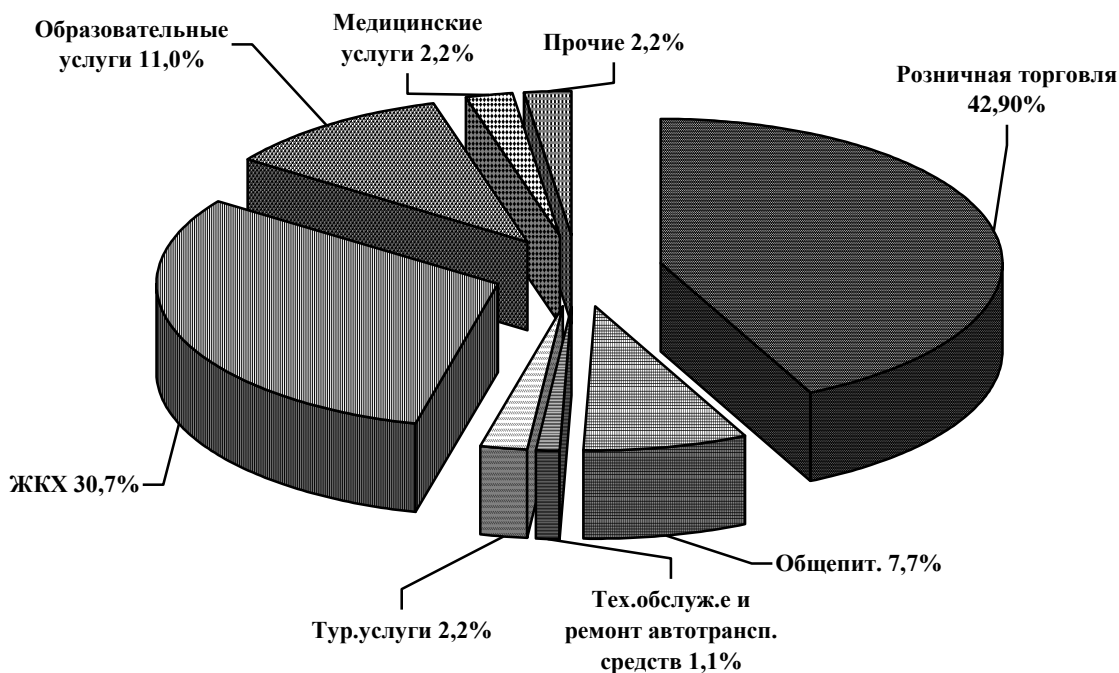


Рис. 9 Структура исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей, данных Управлением, по видам деятельности.

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

- 39 исковых заявления с требованиями прекращения противоправных действий хозяйствующих субъектов потребительского рынка области, осуществляющих свою деятельность в сфере розничной торговли: направлено 30 исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей, в том числе к таким торговым сетям, как АО «Тандер», ООО «Ашан», ООО «Волгаторг» (магазин «Семейный»), ООО «Центр Реструктуризации» (магазин «Гроздь») и др. о прекращении торговли продуктами с истекшим сроком годности, реализации развесных пищевых продуктов без соответствующей информации о весе товаров, стоимости отвеса, сроках годности; 7 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, 2 иска о признании противоправными действий со стороны предприятий, реализующие товары населению по образцам, посредством ознакомления потребителей с выставочным образцом, в отношении неопределенного круга потребителей в части нарушения прав потребителей на информацию.

- 7 исковых заявлений в отношении предприятий общественного питания о признании действий, нарушающих права потребителей на предоставление полной и достоверной информации об исполнителе услуги, на качество и безопасность услуги.

- 1 исковое заявление в отношении предприятия, оказывающего услуги по техническому обслуживанию автотранспортных средств по факту нарушения прав потребителей на предоставление полной информации об исполнителе, оказываемых услугах.

- 2 исковых заявления 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).

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.

28 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 села Пионерское, ст. Наливная Советского МР, г. Маркса Энгельсского района, сел Кривояр, Новокаменка, Рассвет, Привольное, Серебряный Бор, Краснополье Ровенского МР, сел Еруслан, Долина Федоровского МР, поселка Береговой, села Маянга Балаковского района, с.Новозахаркино, поселков Полеводинский, Тамбовский Духовницкого МР, г. Пугачева, поселков Целинный, Молодежный, Гусарка, с. Б.Тарасовка Перелюбского района. Иски направлялись к таким предприятиям, как ООО «Благоустройство», ООО «Водоканал плюс», ООО УК Новый исток», жилищно-коммунальный потребительский кооператив «Водолей» филиалу ГУП Саратовской области «Облводресурс»- «Пугачевский», к администрациям Кривоярского, Привольненского МО Ровенского МР; Новозахаркинского МО Духовницкого МР; Целинного, Грачевокустовского, Молодежного МО Перелюбского МР, и др. Из 18 рассмотренных исков в 100,0 % случаях доводы Управления подтверждены, иски удовлетворены.

- 10 исковых заявлений о признании противоправными действий, нарушающих права потребителей на информацию со стороны предприятий, оказывающих образовательные услуги, 2 – медицинские услуги.

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 48 исков (2015 год – 24 иска), (средний показатель по Российской Федерации за 2015 год в целом – 25 исков в защиту конкретных потребителей), все рассмотренные иски удовлетворены в пользу потребителей. Потребителям присуждено около 1600 тыс. руб., в том числе около 200 тыс. руб. – компенсация морального вреда.

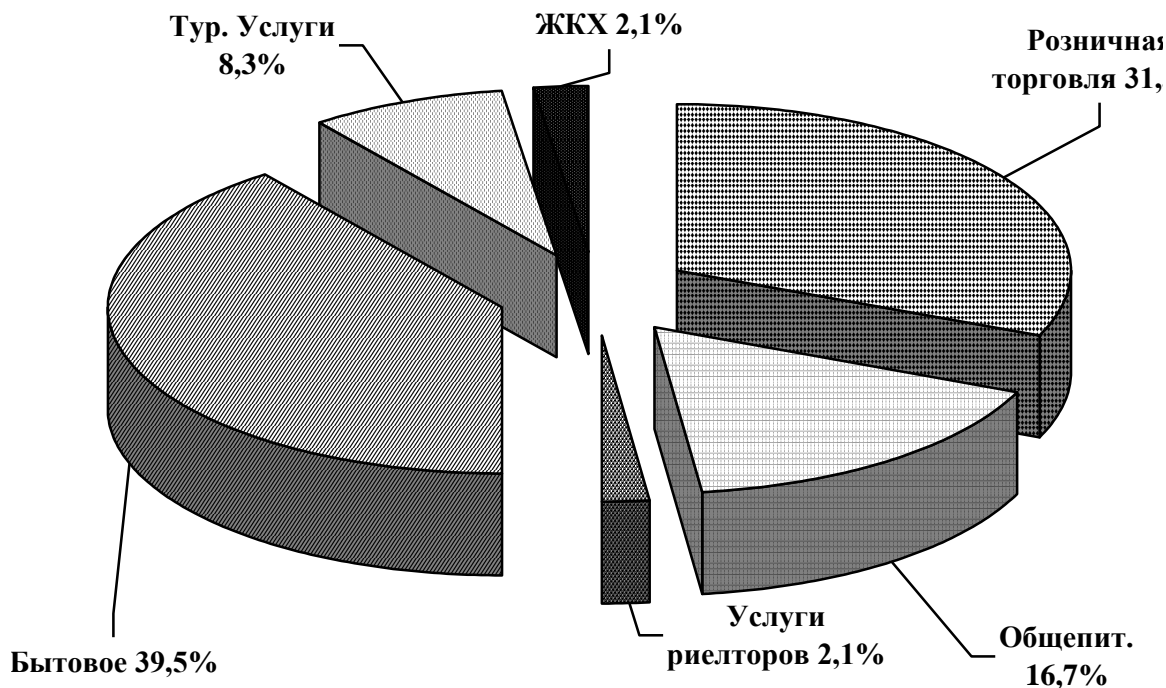


Рис. 10 Структура исковых заявлений в защиту конкретных потребителей, направленных Управлением, по видам деятельности.

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

В адрес Управления Роспотребнадзора по Саратовской области поступил ряд обращений по вопросу неисполнения обязательств по договору на выполнение работ по изготовлению, доставке и монтажу изделий из светопрозрачных конструкций со стороны ООО «Основа». Управления направлено в судебные инстанции 13 исковых заявлений в защиту конкретных потребителей с требованием расторжения заключенных договоров, взыскания убытков в сумме предварительной оплаты договора, процентов за пользование чужими денежными средствами. По всем исковым заявлениям требования удовлетворены. В общей сложности суд обязал ООО «Основа» выплатить потребителям порядка 400 тысяч рублей, в том числе 35 тысяч рублей - моральный вред.

Управлением направлено в суды 8 исковых заявлений к индивидуальному предпринимателю Цой (суши-бар «Инь-Янь») 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 «Инь-Янь» с установлением причинно-следственной связи. Судами вынесены решения в пользу потребителей (потребителям присуждено возместить убытки в сумме порядка 100 тыс. руб., 150,0 тыс. руб. – компенсация морального вреда).

По 2 исковым заявлениям Управления Роспотребнадзора по Саратовской области в защиту граждан к туроператору «Триомед» судами приняты решения о расторжении договоров на туристское обслуживание и возмещении имущественного ущерба за несостоявшиеся туры в Арабскую республику Египет, штрафа в размере 50-ти % от суммы, присужденной в пользу потребителей, за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителей в размере

соответственно 91000, 148315 рублей, в том числе сумма компенсации морального вреда составила по 10000 рублей каждому гражданину.

Справочно:

Управление Роспотребнадзора по Саратовской области обратилось в суд с целью защиты прав конкретного потребителя, права которого были нарушены со стороны ООО «Эльдорадо».

Гр. К. приобрел дистанционным способом в ООО «Эльдорадо» смартфон Apple iPhone 6S. В установленном п.4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 21 «Правил продажи товаров дистанционным способом» срок потребитель реализовал свое право на расторжение договора, обратившись к продавцу с данным требованием. Товар имел товарный вид и потребительские свойства, не был в использовании. Между тем, требования гр. К. удовлетворены не были, договор не расторгнут.

В ходе судебного разбирательства установлено: публичная оферта размещена ООО «Эльдорадо» на сайте в сети «Интернет», где гр. К. использовал дистанционный способ заказа товара на условиях последующей оплаты и самовывоза. Заказ был принят. Акцепт продавца в силу ч. 1 ст. 433 Гражданского кодекса Российской Федерации, п. 20 «Правил продажи товаров дистанционным способом» произошел в момент получения продавцом сообщения от гр. К. о покупке смартфона.

П.4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 21 «Правил продажи товаров дистанционным способом» предусмотрено право потребителя отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней. При этом ограничение на возврат товара установлено только в отношении товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства. Никаких запретов на возврат технически-сложного товара, приобретенного дистанционным способом, не предусмотрено.

Кировский районный суд города Саратова, изучив материалы дела, вынес решение расторгнуть договор купли-продажи, заключенный дистанционным способом, взыскать в пользу потребителя стоимость товара, неустойку за просрочку исполнения обязательства, компенсацию морального вреда, расходы на оплату услуг представителя, штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке.

В адрес Управления Роспотребнадзора по Саратовской области поступило обращение потребителя С. по вопросу нарушения его потребительских прав в части нарушения срока исполнения обязательств со стороны ООО «Партнер» с выражением волеизъявления на судебную защиту с целью восстановления нарушенных прав.

В целях восстановления нарушенных прав потребителя Управлением в соответствии со ст. 40 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» подготовлено и направлено в суд заявление в интересах гражданина С. с требованием расторжения договора купли-продажи товара, взыскании неустойки за нарушение сроков передачи предварительно оплаченного товара потребителю.

Ленинским районным судом города Саратова вынесено решение, которое обязывает ООО «Партнер» расторгнуть договор купли-продажи и выплатить в пользу потребителя денежные средства в размере 137962 рублей 50 копеек, в том числе неустойку в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Управление Роспотребнадзора по Саратовской области обратилось в суд с иском к туроператору ООО «ТриоМед» о признании действий противоправными в отношении потребителя, обратившегося в Управление Роспотребнадзора по Саратовской области защитить его права в судебном порядке.

Потребитель заключил договор с турагентом ООО «ГрандТур» об оказании туристских услуг (маршрут путешествия – Египет, Шарм Эль Шейх с 16.12.2015 г. по 25.12.2015 г.).

08 ноября 2015 г. вступил в силу Указ Президента РФ № 553 «Об отдельных мерах по обеспечению национальной безопасности РФ и защите граждан РФ от преступных и иных противоправных действий», в соответствии с которым, турагентам и туроператорам на время действия запрета рекомендуется воздерживаться от реализации гражданам туристского продукта, предусматривающего воздушные перевозки граждан с территории РФ на территорию Арабской Республики Египет, что дало основание потребителям туристских услуг, а также туроператорам (турагентам) реализовать своё законное право на изменения условий или

расторжение договора о реализации туристского продукта в судебном порядке из-за ситуации, возникшей в связи с необходимостью обеспечения безопасности граждан РФ за рубежом.

При невозможности осуществления тура, туроператор отказался вернуть потребителю полную стоимость тура.

Решением Заводского районного суда г. Саратова действия туроператора ООО «ТриОМед» признаны противоправными. Суд обязал туроператора вернуть потребителю полную стоимость тура в размере 54000 руб., компенсировать моральный ущерб в размере 2000 руб. и взыскать с туроператора штраф в размере 27000 рублей за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

В адрес Управления Роспотребнадзора по Саратовской области поступило обращение группы потребителей Д. по вопросу нарушения их потребительских прав в части нарушения сроков гарантийного ремонта товара ненадлежащего качества (холодильник), приобретенного в ООО «Стандарт» (г. Балашов Саратовской области) с выражением волеизъявления на судебную защиту с целью восстановления нарушенных прав.

В ходе рассмотрения обращения и проведения анализа представленных документов установлено: 29 мая 2015 года между потребителем Д. и продавцом ООО «Стандарт» заключен договор купли-продажи холодильника LGCiAB409SVCA(225-87) h1900 хол. стоимостью 29350 руб. с рассрочкой платежа. Холодильник эксплуатировался покупателем совместно с его родителями по месту их жительства.

В пределах гарантийного срока у товара выявился недостаток, вследствие чего гр. Д. обратился к продавцу, предъявив письменное требование о проведении гарантийного ремонта и предоставления на время ремонта товара, обладающего теми же потребительскими свойствами. 20 августа 2015 года вышеуказанный холодильник увезен продавцом для доставки в сервисный центр и проведения ремонта, потребителю предоставлен холодильник подменного фонда.

Срок устранения недостатков товара ненадлежащего качества истек 05 октября 2015 года, однако требование гр. Д. не удовлетворено, ремонт товара не произведен.

В целях обеспечения максимально действенной реализации соответствующих полномочий, призванных гарантировать гражданам государственную защиту их прав, Управлением в соответствии со ст. 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» подготовлено и направлено в суд заявление в интересах гражданина Д. с требованием расторжения договора купли-продажи товара ненадлежащего качества, взыскании неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований потребителей, убытков, компенсации морального вреда. В качестве третьих лиц, заявляющих самостоятельные требования, в процесс привлечены родители истца.

Мировой судья судебного участка № 2 Балашовского района Саратовской области вынес решение в пользу потребителей, обязав ООО «Стандарт» выплатить в пользу потребителей денежные средства в размере 60457 рублей, включая компенсацию морального вреда в размере 3000 рублей каждому члену семьи.

Не согласившись с вынесенным решением, ООО «Стандарт» направлена апелляционная жалоба. Определением Балашовского районного суда Саратовской области жалоба оставлена без удовлетворения.

В исключительных случаях Управлением продолжена практика ликвидации хозяйствующих субъектов.

В 2016 году направлено заявление о ликвидации юридического лица ООО «Полишук: Импорт и Экспорт» за неоднократные нарушения прав потребителей при оказании услуг бытового подряда (изготовление и установка изделий из ПВХ профилей) Заявление удовлетворено, юридическое лицо ликвидировано решением суда.

С целью совершенствования направления по судебной защите прав потребителей в 2017 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 2016 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».

19.07.2016 года постановлением Правительства Саратовской области № 378-П утверждена Комплексная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2016 - 2020 годы» (далее – Программа). Программой определен круг исполнителей, которые несут ответственность за выполнение мероприятий.

Исполнители Программы: управление Роспотребнадзора по Саратовской области, ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова», ФБУЗ Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области, Министерство промышленности и энергетики Саратовской области, Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Саратовской области, Министерство экономического развития области, Комитет государственного регулирования тарифов Саратовской области, Управление ветеринарии Правительства Саратовской области, Министерство здравоохранения Саратовской области, Министерство образования Саратовской области, Главное управление ЦБ РФ по Саратовской области, Министерство транспорта и дорожного хозяйства Саратовской области, Министерство информации и печати Саратовской области, общественные объединения потребителей.

Основными задачами Программы являются:

- формирование эффективной системы обеспечения защиты прав потребителей в Саратовской области; повышение эффективности деятельности по контролю и надзору в наиболее проблемных с точки зрения достигнутого уровня защиты прав потребителей сферах потребительского рынка; совершенствование правовой защиты потребителей; развитие и укрепление системы защиты прав потребителей, повышение уровня квалификации профессиональных и общественных защитников прав потребителей в области; содействие повышению правовой грамотности и информированности населения области в вопросах защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения; повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере потребительского рынка области; обеспечение защиты населения области от недоброкачественных товаров, работ, услуг, повышение их качества; стимулирование производства безопасных и качественных товаров (работ, услуг); содействие органам местного самоуправления в решении задач по защите прав потребителей; создание системы оперативного обмена информацией между заинтересованными структурами об опасных и некачественных товарах (работах, услугах), фактах нанесения вреда жизни, здоровью, имуществу граждан в связи с потреблением таких товаров (работ, услуг), о недобросовестных хозяйствующих субъектах и доведение этой информации через средства массовой информации до населения и предпринимателей; поддержка общественных организаций, осуществляющих деятельность по обеспечению защиты прав потребителей в области.

Программа рассчитана на реализацию в течение 5 лет. Начало исполнения мероприятий Программы – 20 июля 2016 года, окончание – 31 декабря 2020 года.

В основу были заложены такие направления, как

информационно-аналитическое сопровождение системы защиты прав потребителей на территории области, определение приоритетных направлений деятельности по совершенствованию системы защиты прав потребителей;

комплекс мер по разъяснительной работе с изготовителями и продавцами товаров, исполнителями работ и услуг, направленной на предотвращение нарушений прав потребителей;

совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям;

организация системного обучения основам правовых знаний в сфере защиты прав потребителей;

комплекс мер по просвещению населения в сфере защиты прав потребителей;

осуществление мер по совершенствованию системы контроля безопасности товаров (работ, услуг).

Для решения основных задач Программы предусмотрены следующие мероприятия:

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 (39 мероприятий) определен круг исполнителей, которые несут ответственность за выполнение мероприятий.

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 624 обращения гражданско – правового характера, тем самым предотвращено ущерба имуществу потребителей при оказании услуг, реализации товаров, не соответствующих требованиям потребительского законодательства на сумму около 3,6 млн. руб. Анализируя итоги деятельности специалистов Управления в данном направлении, можно сделать вывод о положительной динамике практической помощи (предотвращено ущерба имуществу потребителей в 2015 году - 2 млн. руб., 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). 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.) увеличилось на 17 % к аналогичному показателю 2015 года. С целью 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 661 общеобразовательном учреждении, что на 10 % выше показателя 2015 года (597). Лекции прослушали 31 199 участника.

В отчетном периоде 290 выездных зональных семинара – совещания, в которых приняли участие более 18,0 тыс. (2015 год – 450) работников потребительского рынка области

29.03.2016 года – окружной этап форума «Территория бизнеса – территория жизни» (Приволжский федеральный округ), приняли участие 1 100 участников (тематические тренинги, сессии).

21-22.04.2016 года – региональный этап Всероссийского стартап-тура в поддержку инновационного предпринимательства (мастер-классы, консультации, лекции). В мероприятии приняли участие 400 человек, в том числе представители Фонда «Сколково», ОАО «Роснано».

Саратовская область 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».

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.

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

Специалистами Управления на постоянной основе проводятся лекционные занятия по различным аспектам предоставления финансовых услуг в школе-интернате для обучающихся по адаптированным образовательным программам № 5 г. Саратова.

В летний период 2016 года специалистами отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Саратовской области совместно со специалистами консультативного центра и пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» проведены занятия с подростками по различным аспектам финансовых услуг в 42-х летних оздоровительных учреждениях Саратовской области с общим охватом 3860 человек в возрасте от 12 до 15 лет. Всего в 2016 году было проведено 407 лекций по повышению финансовой грамотности населения Саратовской области.

Помимо учащейся молодежи, лекции по вопросам финансовых услуг для более старшей аудитории ведутся на площадках Управления, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области», в 2016 году общий охват составил 1500 человек.

В 2016 году специалисты Управления приняли участие в просветительском мероприятии для журналистов «Основы защиты прав потребителей финансовых услуг», проведенного в формате «круглого стола».

В рамках проведения Всероссийских Недель сбережений, направленных на повышение уровня финансовой грамотности населения, на территории Саратовской области специалистами Управления проведено 10 семинаров, из них 6 – на площадке Управления; 4 - в Центре психолого-педагогического и медико-социального сопровождения, охвачено более 500 слушателей (взрослое население в возрасте от 22 до 60 лет). Организована работа 25 «горячих линий», в рамках которых рассмотрено свыше 300 устных обращения по вопросам прав потребителей финансовых услуг.

В рамках второй Всероссийской недели финансовой грамотности в период с 21 по 23 марта 2016 г. в г. Саратове под организацией Консультационной компании ПАКК, совместно с консультационным центром для потребителей ФБУЗ при участии представителей Управления Роспотребнадзора по Саратовской области для разных групп молодежи был проведен ряд мероприятий, направленных на повышение уровня финансовой грамотности участников через практико-ориентированные форматы. Так, в МОУ «Лицей прикладных наук» состоялись (финансовые бои) для учащихся, которые прошли в различных форматах интеллектуальных командных соревнований, направленных в игровой форме побудить школьников задуматься о важности грамотного потребительского поведения при пользовании банковскими услугами. В Профессионально-педагогическом колледже СГУ им. Ю.А. Гагарина состоялась деловая игра, в которой участники имели возможность воспользоваться услугами финансовых организаций и сталкивались с необходимостью при всем отстаивать свои права. Завершающим этапом мероприятий стал чемпионат по решению кейсов для студентов СГУ им. Н.Г. Чернышевского в формате соревнования команд с целью выработки индивидуальной финансовой стратегии предложенного персонажа в заданных условиях.

На площадке ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия» Управление приняло участие в заседании круглого стола в рамках реализации регионального проекта Всероссийской политической партии «Единая Россия» «Безопасный город» по вопросу защиты прав граждан от неправомерных методов взыскания долгов с сообщением о практических результатах работы по рассмотрению обращений граждан, касающихся деятельности «коллекторских» организаций. По итогам круглого стола разработаны «Методические рекомендации» для

потребителей с разъяснением правомерных методов взыскания просроченных задолженностей граждан по финансовым обязательствам сотрудниками коллекторских агентств.

Кроме того, Управлением совместно с Консультационным центром проводятся различные мероприятия информационно-просветительского характера во взаимодействии со средствами массовой информации, общественными объединениями. В 2016 году в СМИ размещено 38 статей, касающихся вопросов финансовых услуг, проведено 35 «горячих линий» по наиболее актуальным вопросам сферы оказания финансовых услуг.

При проведении в течение 2016 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 91 820 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 2016 г. лекций. Кроме того, печатная информационная продукция направлена в адреса органов власти области, органов местного самоуправления, общественных организаций, средств массовой информации.

В целях повышения уровня специалистов Управления 5 специалистов отдела защиты прав потребителей в 2016 году прошли обучение в федеральном государственном образовательном бюджетном учреждении высшего образования «Финансовый институт при Правительстве Российской Федерации» по программе «Финансовое консультирование».

В 2016 году продолжалась работа по реализации Концепции здорового питания населения Саратовской области на период до 2020 года, утвержденной постановлением Правительства Саратовской области от 29.12.2012г. №806-П.

В Саратовской области пищевую продукцию, обогащенную микронутриентами, бифидобактериями, пищевыми волокнами, на постоянной основе вырабатывают 27 предприятий (хлебокомбинаты, пекарни, молокоперерабатывающие заводы, предприятия по производству питьевой воды, расфасованной в емкости, две кондитерские фабрики).

По данным министерства сельского хозяйства Саратовской области в 2016 году произведено 4,1 тысяч тонн молочной продукции с пониженным содержанием жира, с использованием бифидобактерий, витаминных комплексов, 1,8 тысяч тонн хлебобулочных изделий, 97 млн. условных банок соков фруктовых и овощных.

Следует отметить, что за период с 2011 года производство обогащенной молочной продукции увеличилось почти в 1,5 раза и более, чем в 3 раза хлебобулочной продукции.

Предприятием ООО «Молочный комбинат «Энгельсский» продолжается выпуск биокефира, молока ультрапастеризованного, обогащенного витаминами А, С, В1, В2 для питания детей школьного и дошкольного возраста, йогуртов со злаками и пектином, с натуральными плодово-ягодными наполнителями.

Молочные продукты с бифидобактериями, лактулозой, обогащенных витаминами, йодом производятся на предприятиях ООО «Саратовский молочный комбинат», ЗАО «Молоко Поволжья», ОАО «Гормолзавод «Вольский».

В 2016 году предприятием ООО «Комбинат детского питания» начато производство кисломолочная продукция, молочные коктейли и творожков с различными видами фруктовых наполнителей для питания детей дошкольного и школьного возраста.

Предприятием ООО «Золотой альянс» продолжается производства молочной продукции из козьего молока (кисломолочная продукты «Тонус», «Ацидолакт», простокваша «Мечниковская», йогурт, молоко пастеризованное 2,5%. В 2016 году освоено производство твердых сыров из козьего молока.

Предприятия по производству хлебобулочной продукции вырабатывают хлебобулочные изделия с добавлением пищевых волокон, витаминных премиксов, йода (хлеб «Молочно-отрубной», батон «Целебный», хлеб «Рябинushка», «Облепиховый», «Крестьянский», «Докторский», «Утро», «Фитнес», булочки «От Михалыча», хлеб с добавлением льняной муки, хлеб «Многозерновой», в

состав которого входит семена льна, кунжута, подсолнечника, сухая морковь, овсяные хлопья, пшеничные отруби, солод ржаной.

В марте 2016 года совместно с министерством сельского хозяйства, министерством здравоохранения области проведено заседание «круглого стола» по вопросам здорового питания населения. В данном мероприятии приняли участие представители министерства социального развития, министерства образования, министерства экономического развития области, руководители пищевых и перерабатывающих предприятий.

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 том 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 качества и безопасности продуктов питания, подготовка и проведение совместных мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, рассмотрение основных положений Концепции государственной политики в области защиты прав потребителей до 2025 года, защита прав потребителей финансовых услуг с участием представителей отделения по Саратовской области Волго-Вятского Главного управления Центрального Банка Российской Федерации, защита прав потребителей в сфере оказания услуг общественного питания и розничной торговли при реализации алкогольной и табачной продукции. 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 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 Межведомственная комиссия 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. Решения заседаний комиссии направлены на возобновление строительства и ввод в эксплуатацию «проблемных» многоквартирных жилых домов и защиты прав участников долевого строительства.

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 12 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 согласованных Управлением планов организационных мероприятий отделения защиты прав потребителей.

В плане на 2016 г. а соответственно, и в работе, акцентировано внимание па основных направлениях деятельности в области защиты нрав потребителей, сформулированных Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, а именно, 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).

За 2016 год консультационным центром и пунктами для потребителей проведено 5030 консультаций: В сравнении с предыдущими периодами количественные показатели проведенных консультаций составляют:

Таблица № 9

Проведенные консультации	2013 г.	2014 г.	2015г.	2016г.
Всего, из них:	2775	3077	4175	5030
Консультаций на личном приеме	867	716	909	1482
Консультаций по телефону	1892	2263	2889	3169
Консультаций с использованием электронных коммуникаций	16	98	377	379

В ходе консультаций специалистами консультационного центра и пунктов были подготовлены 580 проектов документов, из которых: 401 проект претензий. 42 проекта исковых заявлений и 137 обращений в контролирующие органы. За отчётный период было организовано 179 «горячих линий» для потребителей и 939 мероприятий при осуществлении образовательной деятельности (лекции, семинары, общественные акции и др.). Разработано 300 методических материалов для распространения населению, 244 статьи для потребителей различных видов товаров и услуг размещено на официальном сайте ФБУЗ. 220 информационных материалов были направлены в редакции СМИ для размещения. Совместно с управлением Роспотребнадзора по Саратовской области было реализовано проведение:

- конкурса детского рисунка «Какая она - еда будущего?», призванного активизировать познавательную деятельность подрастающего поколения в вопросах здорового питания, осведомить взрослое население о том, как дети представляют еду будущего и складывается ли у подрастающего поколения образ правильного и здорового питания;

- конкурса «Самый грамотный потребитель», целью которого стало стимулирование населения к изучению своих потребительских прав и способов их защиты с целью активного применения своих знаний на практике;

- конкурса «Забавы потребления или ирония с серьезным взглядом потребителя», призванного концентрировать внимание потребителей на информацию о приобретаемых товарах и услугах, изображенную на ценниках маркировке, в рекламе, договорах;

- анкетирования среди граждан с целью определения уровня финансовой грамотности населения, а также оценки действий финансовых организаций по соблюдению потребительского законодательства.

В конкурсах приняло участие 98 детей и 52 представителя взрослого населения Саратовской области. По итогам были определены победители, которым были вручены ценные подарки. Информация об итогах проведенных конкурсов была размещена в СМИ.

Специалистами консультационных пунктов филиалов ФБУЗ проведены выездные консультирования для работников дошкольного учреждения по актуальным вопросам потребительского законодательства, в том числе вопросам здорового и качественного питания» (г. Вольск) (27 слушателей); для работников и посетителей Центра развития творчества детей и юношества г. Энгельса (59 слушателей) по актуальным вопросам потребительского законодательства, в том числе распространение информационных материалов (памяток-буклетов).

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 2016 году отделом по защите прав потребителей МО г. Саратов рассмотрено 1370 обращений (в 2015 году- 1803), из них – 477 на личном приеме, 893 – по телефону. По результатам рассмотрения оказано содействие в составлении 329 претензий в адреса хозяйствующих субъектов, подготовлено 35 исковых заявлений в защиту конкретных потребителей. В отчетном периоде в добровольном порядке удовлетворено 721 обращение потребителей гражданско-правового характера, рассмотрено и в пользу потребителей удовлетворено полностью либо частично 24 исковых заявления; сумма возмещенного потребителям ущерба составила 3,2 млн. рублей. В 2016 году в адрес управления Роспотребнадзора по Саратовской области было направлено 19 обращений граждан для рассмотрения поставленных вопросов в части компетенции, по результатам рассмотрения которых возбуждено 14 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 5 муниципальных районов осуществляется в рамках системных мероприятий муниципальных программ по защите прав потребителей, в частности: 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, муниципальная программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Романовском муниципальном районе Саратовской области на 2015 - 2016годы» - распоряжение главы администрации от 15.05.2015 г. № 81-р, постановление от 01.06.2016 г. № 390 «Об утверждении муниципальной программы «Защита прав потребителей в Пугачевском муниципальном районе на 2016-2020 годы», муниципальная программа «Комплексная система

обеспечения защиты прав потребителей в Калининском муниципальном районе на 2016-2018 гг» - постановление администрации Калининского МР Саратовской области №512 от 26.04.2016 г., районная Программа утвержденная постановлением администрации района №181 от 15.03.2016 г. «О районной программе «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Базарно-Карабулакском районе на 2016-2018 г.»

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 2016 году органами местного самоуправления рассмотрено 8920 обращений граждан. Структура обращений граждан в целом соответствует 2015 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 286 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.).

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 60 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 2016 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 2016 году Управлением совместно с представителями общественных объединений проведено 5 выездных консультации потребителей на площадках торговых предприятий области, реализующих продукты питания, торговых центров, рынков (ООО «Центральный рынок» ЗАО «Тандер» (г. Саратов), ЗАО «Тандер» (г. Ртищево), ООО «Абсолют», ООО «Глория – Маркет» (г. Энгельс), консультации по вопросам потребительского права получили 253 потребителя, 34 представителя бизнес сообщества.

Так, по данным общественных организаций Саратовской области, в 2016 году дано 1516 консультаций потребителям по вопросам «потребительского» права. Оказана помощь потребителям в составлении 1214 претензий в адреса предприятий, 563 иска по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей. В адрес Управления поступило 123 информации общественных объединений потребителей по фактам выявленных нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей по результатам общественного контроля. 81 факт явился основанием для возбуждения дел об административных правонарушениях, предусмотренных статьями КоАП РФ,

Управлением совместно с общественными объединениями проведено 14 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 5 соглашений о взаимодействии с территориальными органами исполнительной власти: прокуратурой Саратовской области, (20 августа 2014 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).

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 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 реализации на территории области Проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции «предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 11.08.2016 года № 787, 24.11.2016 года руководителем управления Роспотребнадзора по Саратовской области и начальником Саратовской таможни согласован план мероприятий по межведомственному взаимодействию по пресечению оборота на территории области «предметов одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха» без контрольных (идентификационных) знаков.

Взаимодействие Управления с управлением Роскомнадзора по Саратовской области осуществлялось в ходе рассмотрения обращений потребителей. В 2016 году в адрес управления Роскомнадзора по Саратовской области было направлено 56 обращений потребителей для рассмотрения вопросов в части компетенции, что в 1,5 раза превышает аналогичный показатель 2015 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.

Управлением Роскомнадзора в адрес Управления направлено 85 обращений потребителей услуг связи, которые содержали вопросы гражданско-правового характера, по которым Управлением были даны соответствующие разъяснения.

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.

Специалисты Управления и Инспекции принимают совместное участие в работе Комитета Торгово-промышленной палаты в сфере жилищного и коммунального хозяйства. В 2016 году проведено 4 заседания по актуальным вопросам жилищных правоотношений.

В отчетном 2016 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 290 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.

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 помощи»¹.

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

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

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.

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 12 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).

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

За отчетный период было организовано 179 «горячих линий» для потребителей и 939 мероприятий при осуществлении образовательной деятельности (лекции, семинары, общественные акции и др.). Разработано 300 методических материалов для распространения населению, 244 статьи для потребителей различных видов товаров и услуг размещено на официальном сайте ФБУЗ в виде статей и пресс-релизов. 220 информационных материалов были направлены в редакции СМИ для размещения в печатных продуктах и на информационных порталах сети «Интернет».

Сравнительный анализ деятельности по консультированию потребителей

Таблица № 10

Мероприятия, проведенные консультационным центром и пунктами	2013 г.	2014г.	2015г.	2016г.
Количество проведенных «горячих линий»	17	83	172	179
Количество мероприятий при осуществлении образовательной деятельности	100	364	934	939
Количество тематических материалов, статей, сообщений и памяток на сайте учреждения в разделе «Защита прав потребителей», в печатных изданиях	66	281	424	464
Количество разработанных методических материалов	17	45	78	300

Одной из форм просветительской деятельности является деятельность Управления по проведению мероприятий, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей, девиз которого в 2016 году определен: «Исключить антибиотики из меню».

01 марта 2016 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», управления Россельхознадзора по Саратовской области, ФГБУ «Саратовская межобластная ветеринарная лаборатория», Министерства сельского хозяйства Саратовской области. 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 2016 году, разработанный согласно Плана, утвержденного Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека План размещен на официальном сайте Управления в сети «Интернет»; направлен для реализации в территориальные отделы Управления.

На официальном сайте Управления в сети «Интернет» размещено 6 пресс — релизов 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 12 консультационными пунктами. Органы местного самоуправления приняли активное участие в данных мероприятиях.

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 23 выступления на телевидении: «Энгельские новости», «РТВ г. Маркс», «ГТРК Балашов», ООО «ГНТ Саратов», «Балашовские новости», «СТВ г. Балаково», «Балаковские вести», «РЕН ТВ-Саратов», ГТРК Саратов», «ТВ Центр», «Саратов 24», «ГНТ — экспресс».

- на радиостанциях принято участие в 8 эфирах: «Энгельское радио» (г. Энгельс), «Радио России Саратов», «Радио Комсомольская правда» (г. Саратов).

- проведено 12 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», онлайн-конференции, проведенной информационным агентством «Саратов - Сегодня») 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» (Марковский 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), «Башовская правда», «Земля Самойловская» (Балашовский район), «Аткарская газета» (г. Аткарск), «Ивантеевский вестник», «Знамя труда» (Дергачевский район), «Новая жизнь» (Красноармейский МР), «Наше слово – газета для всех и для каждого» (Энгельсский МР), «Заря» (Советский МР), «Перекресток России» (Ртищевский МР), «Призыв» (Лысогорский МР) опубликовано 240 статей: «Девиз Всемирного дня прав потребителей в 2016 году: "Исключить антибиотики из меню», цикл статей «Антибиотики – не еда» (4 части), «Информация для потребителей и предпринимателей: исследование продуктов на содержание ГМО», «Причинение вреда оказанием некачественных услуг общепита, «Памятка потребителю: правила продажи продовольственных товаров», «Микронутриенты в питании подростка: значение и содержание витаминов», «Особенности реализации алкогольной продукции:

понятие, виды, правила продажи», «Рациональное питание школьников», «Информация для потребителя: маркировка пищевой продукции», «Залог и хранение вещей в ломбарде», «Пользуемся услугами морской перевозки, зная свои права (по новым Правилам морской перевозки пассажиров)», «Ещё раз о важном: если нет возможности оплачивать кредит...», «Приобретение лекарственных препаратов: обмен и возврат некачественных товаров» «Сегодня – всемирный день защиты прав потребителей», «Всемирный день защиты прав потребителей», «О здоровом питании», «Право на здоровое питание», «Исключить антибиотики из меню», «О 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», «Принципы здорового питания», «Памятка — Правила продажи продовольственных товаров», «Рациональное питание школьников», «Закон о защите прав потребителей», «Услуга некачественная – отстаивайте свои права», «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 125 информационных материалов по вопросам прав потребителей.

В рамках акции, посвященной основной теме Всемирного дня защиты прав потребителей, Управлением, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» разработаны и распространены среди населения памятки, брошюры (1590 экземпляров 37 памяток) по отдельным вопросам «потребительского» законодательства. Кроме того, среди населения распространено 800 экземпляров 15 буклетов, 40 экземпляров 11 брошюр по вопросам финансовых услуг, направленных Роспотребнадзором в адрес Управления в рамках реализации мероприятий Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

Разработанные 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 213 экземпляров памяток для родителей «Польза обогащенных продуктов», «Правильное питание с детства».

В рамках Всемирного дня защиты прав потребителей Управлением проведен «круглый стол» по тематике Всемирного дня защиты прав потребителей с участием представителей Министерства здравоохранения Саратовской области, Министерства сельского хозяйства области, Министерства экономического развития и инвестиционной политики области, Министерства социального развития области, управления ветеринарии Правительства Саратовской области, управления Россельхознадзора по Саратовской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области», ФГБУ «Саратовская межобластная ветеринарная лаборатория» муниципального образования «город Саратов», общественных объединений потребителей, студентов кафедры «товароведение и экспертиза товаров» Саратовского социально — экономического института (филиал) ФГБОУ ВПО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. В ходе заседания «круглого стола» участники отметили актуальность освещения темы Всемирного дня прав потребителей в 2016 году, в частности, необходимость совершенствования просветительской работы не только с населением, но и субъектами предпринимательского бизнеса.

Управление приняло участие в заседании «круглого стола» на площадке информационно-аналитического издания «Московский комсомолец» в Саратове», на котором обсуждались вопросы соблюдения прав потребителей хозяйствующими субъектами, осуществляющими деятельность на территории области, механизм реализации «потребительских прав».

15.03.2016 года Управлением проведена совместная пресс — конференция с участием представителей органов исполнительной, законодательной власти Саратовской области, общественных объединений потребителей, предприятий производителей продуктов питания области.

03.03.2016 года в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей на площадке министерства сельского хозяйства области с участием Управления проведено совещание по вопросам здорового питания с производителями пищевой продукции, в том числе обогащенной микронутриентами. На совещании были рассмотрены итоги 2015 г. в области производства данной продукции, профилактических мероприятий, направленных на оптимизацию питания населения области, намечены планы дальнейшего взаимодействия.

15.03.2016 года специалистами консультационного пункта для потребителей филиала ФБУЗ с участием представителей Западного территориального отдела Управления, органов местного самоуправления, бизнес сообщества проведено заседание «Круглого стола» в библиотеке им. М. Горького г. Ртищево по актуальным вопросам потребительского законодательства.

Во всех 39 районах области администрациями муниципальных районов проведены совещания, «круглые столы» с участием представителей территориальных отделов Управления, 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. На площадке муниципального образовательного учреждения «Лицей» г. Балашова Саратовской области проведен «круглый стол» с участием медицинских работников образовательных учреждений, работников пищеблоков, поставщиков продуктов питания в образовательные учреждения на тему: «Обеспечение санитарно-гигиенического благополучия при организации питания детей и подростков в образовательных учреждениях Балашовского района».

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, Ивантеевский, Самойловский районы) по вопросам пропаганды здорового питания.

При администрациях Калининского, Духовницкого, Балашовского, Пугачевского, Саратовского, Базарно-Карабулакского, Петровского, Лысогорского с участием специалистов территориальных отделов проведено 8 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»).

В период с 26.02 по 11.03.2016г. на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» был проведен цикл семинаров под названием «Антибиотики – не еда» с демонстрацией образцов нестандартной продукции, выявленной в лабораториях ФБУЗ в том числе при обеспечении проведения контрольно- надзорных мероприятий в 2015 году (10 семинаров - 38 человек).

На территории Базарно-Карабулакского, Балтайского, Новобурасского, Балашовского, Романовского, Калининского, Самойловского, Аткарского, Вольского, Саратовского, Петровского, Ершовского муниципальных районов проведено 12 постоянно действующих совещаний при главах администраций, на которых были рассмотрены вопросы обеспечения прав потребителей на качественные и безопасные продукты питания; кроме того, обсуждались вопросы предоставления качественных жилищно - коммунальных услуг.

На территории Балашовского, Романовского муниципальных районов проведено 2 совещания с участием представителей Западного территориального отдела Управления, органов управления образования, руководителей образовательных учреждений, медицинских работников, поставщиков питания образовательных учреждений на тему: «Здоровое питание в образовательных учреждениях Балашовского, Романовского районов».

С целью консультирования потребителей и оказания практической помощи организованы и проведены «горячие линии», «дни открытых дверей», консультирование в рамках Общественных приемных, выездные консультации на площадках крупных торговых предприятий, рынков. 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 3467 жителей Саратовской области. Структура обращений граждан следующая:

- торговля непродовольственными товарами – 42 %,
- торговля продовольственными товарами – 22 %,
- коммунальные услуги – 17 %,
- финансовые услуги – 11 %,
- услуги связи – 5 %,
- прочие услуги – 3 %.

Организован личный прием граждан в 20 общественных приемных администраций районов с участием специалистов территориальных отделов Управления (Духовницкого, Краснопартизанского, Энгельского, Калининского, Озинского, Саратовского, Ртищевского, Турковского, Ивanteeвского, Перелюбского, Вольского, Екатериновского, Краснокутского, Новоузенского, Алгайского, Питерского, Советского, Ершовского муниципальных районов, МО г. Саратов, МО г. Балаково), в ходе которых проконсультировали 766 жителей области по вопросам защиты прав потребителей, оказана помощь в подготовке 152 претензий в адрес хозяйствующих субъектов, 43 исковых заявлений.

В консультационных центре и пунктах при участии профильных специалистов ФБУЗ было организовано 12 тематических «Горячих линий», в том числе по вопросам, затрагивающим право на здоровое питание, оказания финансовых услуг и продажи некачественных товаров. В Управлении, во всех 8-и территориальных отделах с 26.02.2016 года по 15.03.2016 года для потребителей проведены тематическое «горячие линии» по вопросам здорового питания, реализации «потребительских прав».

В ходе проведения телефонных «горячих линий», устных обращений посредством телефонной связи, консультации получили 3836 жителей Саратовской области. Структура обращений граждан следующая:

- 31 % по продаже непродовольственных товаров (отказ в удовлетворении законных требованиях 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 др.);
- 17 % по продаже продовольственных товаров (продажа продукции с истекшими сроками годности; предоставление в ценниках недостоверной информации и др.);
- 17 % по коммунальным услугам (нарушение порядка начисления платы за коммунальные услуги; высокие тарифы в сфере ЖКХ; отказ в проведении перерасчетов за непредоставленные услуги; ненадлежащее содержание жилищного фонда, отсутствие текущих и капитальных ремонтов и др.);
- 10 % по услугам связи (ненадлежащее качество предоставляемых услуг, обусловливание 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, нарушение порядка расторжения договора оказания услуг связи, и как следствие начисление платы за не оказанные услуги);
- 4 % по вопросам реализации механизма защиты потребительских прав (возможность самозащиты, порядок привлечения Управления в гражданский процесс, определение подсудности и др.);
- 2 % по иным услугам (невыполнение условий договора по изготовлению и монтажу пластиковых окон; качество услуг химчистки, услуги киноvideообслуживания и др.).

Управлением, территориальными отделами Управления проведено 5 выездных консультации потребителей на площадках торговых предприятий области, реализующих продукты питания, торговых центров, рынков (ООО «Центральный рынок» ЗАО «Тандер» (г. Саратов), ЗАО «Тандер» (г. Ртищево), ООО «Абсолют», ООО «Глория – Маркет» (г. Энгельс), консультации по вопросам потребительского права получили 253 потребителя, 34 представителя бизнес сообщества.

Специалистами консультационных пунктов филиалов ФБУЗ проведены выездные консультирования для работников дошкольного учреждения по актуальным вопросам потребительского законодательства, в том числе вопросам здорового и качественного питания» (г. Вольск) (27 слушателей); для работников и посетителей Центра развития творчества детей и

юношества г. Энгельса (59 слушателей) по актуальным вопросам потребительского законодательства, в том числе распространение информационных материалов (памяток-буклетов);

15 марта 2016 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, Государственной жилищной инспекции, администрации муниципального образования «г. Саратов», общественных объединений потребителей, торговых сетей, производители продуктов питания. За консультациями обратилось 56 потребителей.

12.03.2016 года на территории Саратовского муниципального района (пос. Юбилейный) проведена ярмарка с презентацией сельскохозяйственной продукции производителей Саратовского МР.

15.03.2015 года на территории г. Балаково проведена акция «Потребитель, знай свои права!» в межпоселенческой центральной библиотеке Балаковского муниципального района, направленная на повышение уровня потребительской грамотности граждан Балаковского района, в которой приняли участие 56 человек.

15.03.2016 года проведено лекционно-семинарское занятие в отделе Военного Комиссариата Саратовской области по Базарно - Карабулакскому, Балтайскому и Новобураскому районам (34 слушателя);

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», 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 Консультационным центром информационных материалов: в 73 библиотеках, клубах, центрах культуры и досуга Саратовской области, Центрах социального обслуживания населения, оформлены информационные стенды по вопросам защиты прав потребителей: В 62 общеобразовательных учреждениях области оформлены информационные стенды «Это необходимо знать», «Что значит правильно питаться», «Правильное питание – залог сохранения здоровья».

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

В период с 29 февраля по 15 марта 2016 года в рамках Всемирного Дня защиты прав потребителей проводилось анкетирование жителей города Саратова и Саратовской области. Разработано 2 анкеты — теста «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 623 респондента, из них 67 % - женщины, 33 % - мужчины в возрасте от 18 до 68 лет. Регулярно придерживаются основ здорового питания 37 % опрошенных, чаще (69 %) люди в возрасте от 40 до 68 лет. Не могут назвать свое питание правильным 19 % опрошенных.

Основными принципами здорового питания 74 % 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 17 % респондентов в возрасте от 18 до 35 лет. Кроме того, граждане данной возрастной категории систематически (1 – 2 раза в неделю) употребляют в питание продукты «быстрого питания» (11 % опрошенных).

Порядка 49 % 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 62 % респондентов различных возрастных групп.

Проблема наличия антибиотиков в продуктах питания беспокоит 68 % опрошенных, в основном (81 %) граждане в возрасте от 20 до 55 лет. Причем порядка 90 % жителей и гостей области ответили на вопрос о возможном наличии антибиотиков именно в продуктах животного происхождения

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.

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 867 респондентов разных групп населения. На вопросы, содержащиеся в анкете, ответили женщины (72 %) и мужчины (28 %) в возрасте от 18 до 60 лет. Из них 63 % имеют высшее (неоконченное высшее) образование, 19 % имеют средне специальное (среднее) образование.

Результаты анкетирования показали следующее. 771 (89 %) опрошенных граждан считают необходимым повышение уровня финансовой грамотности. 62 % респондентов знакомы с нормами Закона РФ «О защите прав потребителей», законодательством РФ, регламентирующим деятельность кредитных организаций, 19 % - частично знакомы, 19 % - 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 442 (51 %) респондентам приходилось заключать договор с кредитными организациями, оказывающими услуги кредитования. 147 (17 %) опрошенных респондентов считают, что имеют высокий уровень финансовой грамотности, 494 (57 %) - средний и 225 (26 %) - низкий уровень финансовой грамотности. Порядка половины из числа заключивших сделки, а именно 407 (47 %) человека считают, что качество и уровень обслуживания в кредитных организациях находится на среднем уровне, 87 человек (10 %) высоко оценивают качество обслуживания. 355 заемщиков (41 %) сталкивались с нарушениями потребительских прав.

Таковыми нарушениями являются: непредставление необходимой и достоверной информации (13 %); включение в договор условий, ущемляющих права потребителей (89 %), в том числе: заключение договора личного страхования либо подключение к программе добровольного страхования, о предоставлении и обслуживании банковской карты (с овердрафтом) (7 %).

При нарушении потребительских прав 21 % граждан защищали свои права самостоятельно, из них только 6 % в досудебном порядке, 23 % обращались в различные органы государственной власти, 34 % воспользовались помощью квалифицированных юристов, 22 % посчитали действия по защите прав нецелесообразными. Положительного результата добились 57 % человек.

Потребители, участвовавшие в анкетировании, выразили пожелания о необходимости улучшения работы кредитных организаций в части повышения культуры обслуживания, разъяснения порядка оказания услуг в более доступной для потребителя форме, предоставления услуги кредитования без обременения предоставления дополнительных услуг, в частности услуги «личного» страхования.

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, классные часы, беседы, уроки-практикумы на заданные темы проведены в 612 общеобразовательных учреждениях, 24 средних специальных учебных учреждениях, 12 высших учебных заведениях. Лекции прослушали 29 882 учащийся.

В образовательных учреждениях Энгельского муниципального района воспитанникам 5-11 классов (75 классов, 1500 учащихся) проведены беседы с просмотром презентационных материалов по темам: «Что значит правильно питаться», «Имею право на здоровое питание», «Правильное питание – залог сохранения здоровья», «Калейдоскоп здорового питания», «Здоровое поколение 21 века», «Что мы знаем о продуктах питания».

В 17 образовательных учреждениях проведены родительские собрания по темам «Здоровое питание детей», «Роль горячего питания в жизни подростка», «Рациональное питание школьника».

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:

- детских рисунков «Какая она – еда будущего?», «И вкусно, и полезно – глазами детей». В конкурсе приняли участие 129 юных художников — жителей г. Саратова и Саратовской области;

- «Самый грамотный потребитель»; 37 участников отвечали на 16 вопросов на знание потребительского законодательства, в том числе ситуационных вопросов в целях закрепления знаний и навыков грамотного поведения в различных сферах потребительского рынка;

- «Забавы потребления или ирония с серьезным взглядом потребителя». 32 участниками конкурса были представлены фотографии упаковок, маркировки, договоров, чеков, других источников искаженной, нестандартной или несоответствующей законодательству информации о товарах или услугах;

- конкурс-игра среди школьников г. Балаково под названием «Грамотный ребенок - будущий грамотный потребитель», в котором приняло участие 30 школьников.

На территории Энгельского муниципального района проведены викторины «О вкусной и здоровой пище», «По стране здорового питания», «Путешествие в страну «Здоровушку» среди учащихся 1 – 4 классов. В мероприятиях приняло участие 468 детей.

15.03.2016 года на площадке областной универсальной научной библиотеки города Саратова проведена викторина среди детей младшего школьного возраста по тематике Всемирного дня защиты прав потребителей «Юный потребитель - исключить антибиотики из меню».

По итогам конкурсов и викторин были определены победители, которым были вручены грамоты и 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».

Во исполнение приказа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 26.06.2014 года № 604 «О внесении изменений в приказ Роспотребнадзора от 26.09.2013 года № 702 «Об организации оказания бесплатной юридической помощи» управлением Роспотребнадзора по Саратовской области в 2016 году 4 173 гражданам предоставлена бесплатная юридическая помощь гражданам.

Основными направлениями деятельности Управления по организации информирования и пропаганды правовых знаний в области защиты прав потребителей в 2016 году являлись:

- информирование потребителей о работе управления Роспотребнадзора по Саратовской области;

- в том числе организация «горячих линий» связи (поступил 858 звонков по вопросам защиты прав потребителей);

- ежегодные мероприятия по проведению Всемирного дня защиты прав потребителей;

- формирование потребительской культуры через средства массовой информации: 1216 выступлений в средствах массовой информации, что на 27,2 % превышает аналогичный показатель 2015 года (956 выступлений), из них:

- по телевидению 43 выступления,

- по радио 18 выступлений,

- 1155 публикации, из них: в прессе размещено 839 публикации, в многотиражных изданиях – 41 публикация, в сети Интернет – 271 публикации, из них на сайте Управления – 128.

Количество печатных изданий, плакатов, буклетов и другой наглядной информации по вопросам защиты прав потребителей – 1205, что на 61,0 % превышает показатель 2015 года (2015 год - 748);

- участие в 96 «круглых столах» по различным аспектам потребительских правоотношений (2015 год – 83);
- участие в 9-ти пресс – конференциях, посвященных вопросам защиты прав потребителей;
- участие в деятельности 38 общественных приемных, из них в 16 общественных приемных федеральных органов исполнительной власти, 22 общественных приемных органов власти субъекта Российской Федерации;
- непосредственное консультирование потребителей по вопросам защиты их прав.

Безусловно, защита прав и законных интересов потребителей только через реализацию контрольно-надзорных функций не обеспечивает полноценного эффективного предупреждения нарушения прав потребителей. При этом для Управления очевидным подтверждением особой актуальности защиты прав потребителей в различных сферах потребительского рынка, служат как объективные результаты сформированной правоприменительной практики, так и данные анализа динамики роста числа соответствующих обращений граждан.

Деятельность Управления в информационно-просветительском направлении безусловно является приоритетной и в дальнейшем будет продолжена. 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 2016 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 2017 году будет соответствовать Приказу руководителя управления Роспотребнадзора по Саратовской области № 246 от «2» ноября 2016 г. «Основные направления деятельности Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области на 2017 год», разработанного в соответствии с Приказом Роспотребнадзора от 14.10.2016 года № 1042 «Об утверждении основных направлений деятельности Роспотребнадзора, его органов и организаций на 2017 год», и направлена на:

- Обеспечение на территории Саратовской области 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 на территории Саратовской области 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», в том числе и при реализации государственных заданий учреждениями Роспотребнадзора;

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

- Совершенствование проведения на высоком уровне исследований и испытаний ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» в соответствии с номенклатурой и методами испытаний в утвержденной области аккредитации для выполнения контрольно-надзорных мероприятий, Государственного задания (выполнение работ) и Целевых Программ Федерального и областного уровней.

Ожидаемые результаты:

- Повышение Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области 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;

Целевые показатели:

- *Количество исков на 100 тыс.чел. населения -3,9;*

- *Удельный вес числа удовлетворенных исков в защиту неопределенного круга лиц от общего количества рассмотренных исков - 98,0%.*

- Совершенствование Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг, обеспечение актуальности размещаемых материалов, публикация на ресурсе информации, отвечающей запросам потребителей;

- Оптимизация форм и методов информирования и консультирования потребителей Саратовской области;

Целевые показатели:

- *Прирост просветительской деятельности – 23,5%;*

- *Выполнение государственного задания в части информирования и консультирования потребителей – 100 %;*

- *Выполнение государственного задания в части проведения экспертиз и исследований в рамках осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей – 100 %;*

- *Увеличение количества проводимых «горячих линий» по вопросам прав потребителей в приоритетных сферах потребительского рынка на 10 %;*

- *Увеличение количества материалов, направляемых в Роспотребнадзор, в целях наполнения модуля «Справочник потребителя» ГИС ЗПП на 10 %;*

- *Увеличение доли консультаций непосредственно в судебных процессах, представляя интересы потребителей – до 50 % от общего числа составленных исковых заявлений;*

- *Увеличение количества информационных материалов по по приоритетным направлениям потребительского законодательства до 60 % от общего числа разработанных информационных материалов;*

- *Увеличение количества проведенных мероприятий в образовательных учреждениях, включая высшие учебные заведения разного профиля – до 15 % от общего числа мероприятий при осуществлении образовательной деятельности*

- Реализация проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» на территории Саратовской области;

Целевые показатели:

- *100% выполнение, согласно плана мероприятий.*

- *увеличение количества проведенных мероприятий по проекту «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» - до 15,5% от общего числа проводимых мероприятий по повышению потребительской грамотности.*

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

- Выполнение на территории Саратовской области показателей Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2020 года.