



**ДУМА ГОРОДСКОГО ОКРУГА БОГДАНОВИЧ
ШЕСТОЙ СОЗЫВ**

Пятьдесят восьмое заседание

РЕШЕНИЕ

от 26 мая 2016 № 42
г. Богданович

Отчет о деятельности Каменск - Уральского
территориального отделения управления
Роспотребнадзора по Свердловской области

Заслушав отчет о деятельности Каменск-Уральского Территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области по вопросам защиты прав потребителей в 2015 году на территории городского округа Богданович, Дума городского округа Богданович

Р Е Ш И Л А:

1. Отчет о деятельности Каменск-Уральского Территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области по вопросам защиты прав потребителей в 2015 году на территории городского округа Богданович принять к сведению (прилагается).

Председатель Думы

В.П. Гребенщиков

ДОКЛАД

о деятельности Каменск-Уральского Территориального отдела
Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по Свердловской области
по вопросам защиты прав потребителей в 2015 году
на территории городского округа Богданович

Защита прав потребителей является одной из задач государства.

Ее актуальность обусловлена тем, что потребительские отношения касаются всех без исключения и никто не защищён от нарушения своих прав. Политика, осуществляемая в данной сфере, преследует две основные цели: первая - информировать потребителя об имеющихся товарах и услугах с тем, чтобы он соответствующими решениями по их выбору мог способствовать эффективному функционированию рынка, вторая - защищать потребителя в том случае, когда его положение как слабой стороны не позволяет ему самостоятельно защитить свои права и законные интересы.

Защита прав потребителей – это комплекс мер, реализуемых государством и направленных на регулирование общественных отношений, возникающих между потребителем (физическим лицом, приобретающим товар или услугу для личных, семейных, домашних и иных нужд не связанных с предпринимательской деятельностью) и субъектом предпринимательской деятельности – изготовителем, исполнителем, продавцом и включающих в себя: установление конкретных прав потребителей; формы возможных нарушений прав и механизм их защиты;

В территориальном отделе по штатному расписанию выделены 4 ставки для решения задач в сфере защиты прав потребителей.

Специалистами Роспотребнадзора осуществляется надзор как на территории города Каменск-Уральского и Каменского городского округа, так и на территориях Муниципальных образований городской округ Сухой Лог и городской округ Богданович.

Обращения граждан в сфере защиты прав потребителей

В 2015 г. специалистами по направлению защиты прав потребителей рассмотрено 1927 устных и письменных обращений граждан. В 2014 г. – 1438.

Рост составил 34 %. Число обращений в сравнении с 2013 г. - 1386. В 2012 г. – 1350.

Повышение количества обращений связано с активизацией горячей линии по защите прав потребителей, которая работает в ежедневном режиме (кроме пятницы), а также работы консультационного центра по защите прав потребителей.

13% поступивших обращений направлены письменно (252 обращения). В 2014 г. м письменных обращений потребителей – 212, что составило 15% от общего числа обращений 2014 г. Письменные обращения

приходят в форме жалоб о нарушении прав потребителей, редко в форме предложений и просьб.

Количественная характеристика поступивших обращений за 2013, 2014, 2015 г.г. приведена в таблице.

Категория (тема) обращения	2013 г.	2014 г.	2015 г.
Общее количество обращений	153	212	252
Торговля пищевыми продуктами	12	14	25
Торговля непродовольственными товарами:	71	113	65
в том числе: технически сложными товарами бытового назначения	8	15	11
из них мобильными телефонами	3	12	5
одежд	0	5	6
в т.ч. детской	0	0	0
обувью	6	9	4
в т.ч. детской	0	0	2
парфюмерно-косметическими товарами	2	3	1
автомобилями, мототехникой	0	2	0
автозапчастями	0	3	0
лекарственными препаратами	0	0	2
экземплярами аудиовизуальных произведений и фонограмм	0	0	1
мебелью	1	3	9
строительными материалами и изделиями	1	3	0
Оказание услуг потребителям (по приоритетным направлениям)	33	45	69
Медицинские услуги	5	11	12
Образовательные услуги	3	0	8
Туристские услуги	2	3	0
Финансовые услуги	21	22	24
Долевое строительство	0	1	0
Услуги связи	1	5	16
Транспортные услуги	1	3	9
Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств	1	5	1
Бытовые услуги	20	20	57
Из них:			
Изготовление и монтаж пластиковых окон	8	13	3
Изготовление и монтаж дверей	2	0	4
Прочие виды деятельности (кино, видео обслуживание, гостиничные услуги, пошив одежды, услуги общественного питания, услуги автостоянок, услуги ЖКХ и др.)	17	20	36

Наблюдается рост по обращениям с жалобами на торговлю пищевыми продуктами. Если в 2014 г. удельный вес таких обращений составил 6,6 %, то в 2015 г. 9,9 %.

6 Структура жалоб на недовольственные товары

Удельный вес обращений с жалобами на товары в 2015 г. составил 35,7% (90 обращений); с жалобами на приоритетные услуги – 27,3% (69 обращений); бытовые услуги – 22,7 % (57 обращений), прочие виды деятельности - 14,3% (36 обращений).

Снизился удельный вес обращений с жалобами на торговлю недовольственными товарами с 53% до 25%. Данное падение можно объяснить снижением числа жалоб на реализацию пылесосов т.м Kirby, поступивших в большом количестве в 2014 г.

Снизился удельный вес обращений с жалобами на сотовые телефоны с 5,6% до 1,9 %.

Повысился удельный вес обращений с жалобами на мебель с 1,4% до 3,5 %.

7

Структура жалоб на выполнение работ (оказание услуг)

Среди бытовых услуг отмечается падение удельного веса жалоб на изготовление и монтаж пластиковых окон с 6,1% до 1% от общего числа обращений.

Присутствует незначительное число обращений с жалобами на ремонт сотовых телефонов, ремонт обуви, пошив штор.

Прочие виды деятельности включают в себя обращения на нарушения в сфере исполнения отдельных видов договоров возмездного оказания услуг. Жалобы граждан на услуги кинотеатра, обращения граждан об отказе в подключении объекта жилого строительства к газовому оборудованию, жалобы на услуги ЖКХ .

Стабильным по количеству обращений продолжают оставаться обращения с жалобами на финансовые услуги, куда входят обращения в том числе и на страховые организации. В 2013 г. – 21 обращение, в 2014 г. – 22, в 2015 г. – 24.

Но, если в 2013, 2014 г. обращения касались в основном навязывания дополнительных услуг страховыми организациями при выдаче полиса ОСАГО, то в 2015 г. содержание обращений сводятся к исполнению договоров потребительского кредита.

Возросло количество обращений с жалобами на качество услуг радио, телевидения (с 0,6% в 2013 г., 2% в 2014 г. до 6% в 2015 г.). Обращения направлялись по подведомственности в Роскомнадзор.

Характеризуя поступившие обращения в 2015 г., можно выделить следующие тенденции. Во-первых возросли обращения на реализацию косметики т.м. Desehi, а также оказание сопутствующих услуг (диагностика лица и тела, кожных покровов, миостимуляция, прессотерапия).

По обращениям потребителей неоднократно возбуждались дела об административных правонарушениях за непредставление информации

потребителям, включение в договор с потребителями условий, ущемляющих их права, нарушение порядка оказания услуг. По одному из составленных протоколов Арбитражным судом Свердловской области принято решение о привлечение к ответственности за оказание медицинских услуг без лицензии.

Снизилось число обращений на страховые организации о навязывании страховок при выдаче полиса ОСАГО. Снижение обусловлено изменением, внесенными в КоАП РФ, который отнес нарушения по навязыванию услуг страхования к компетенции Центрального банка РФ.

Основные причины обращений

Основными причинами обращений граждан явились: продажа товаров, несоответствующих требованиям нормативных документов, предоставление услуг ненадлежащего качества, отсутствие необходимой и достоверной информации о товаре (работе, услуге), нарушение сроков исполнения услуг, включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей, навязывание дополнительных услуг (услуг страхования).

В ходе рассмотрения устных обращений, поступивших в Каменск-Уральский Территориальный отдел и Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в городе Каменск-Уральский и Каменском районе, Сухоложском и Богдановическом районах оказана помощь в составлении претензий, написании исковых заявлений.

В 2015 г. предотвращен ущерб имуществу потребителей при оказании услуг и реализации товаров, не соответствующих требованиям потребительского законодательства на сумму 35071 тыс. рублей, что практически соответствует показателю прошлого года - 37936 тыс. рублей. В 2013 г. предотвращенный ущерб составил 7925 тыс. рублей.

О надзорных мероприятиях в сфере защиты прав потребителей

В целях контроля потребительского рынка товаров (работ, услуг) проведено 300 надзорных мероприятия в области защиты прав потребителей в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих товары, оказывающих услуги, населению

(в 2014 г. – 291; в 2013 году - 166 мероприятия). К указанным мероприятиям относятся плановые проверки, проведенные административные расследования, а также меры принятые в ходе непосредственного обнаружения должностными лицами признаков правонарушений.

Выявлено 1622 нарушений по результатам надзорных мероприятий, что соответствует показателю прошлого года – 1623 нарушения.

По структуре нарушения:

- 411- нарушения Закона «О защите прав потребителей».
- 166 - нарушения требований технических регламентов.
- 1045 - нарушения нормативных правовых актов Российской Федерации.

Доля надзорных мероприятий с нарушениями

На слайде представлены общее число проверок (плановые, внеплановые проверки) по различным направлениям и доля проверок, в ходе которых выявлены нарушения:

- по торговле пищевыми продуктами проведено - 111 проверок из них с нарушениями 86 проверок;
- по торговле непродовольственными товарами - 47 из них с нарушениями – 28;
- по услугам общественного питания - 17 из них с нарушениями -14;
- по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств - 1 из них с нарушениями – 1;
- по бытовому обслуживанию - 11, из них с нарушениями -8;
- по транспортным услугам - 1, из них с нарушениями – 1;
- по услугам связи - 1 из них с нарушениями – 1;
- по услугам ЖКХ - 4 из них с нарушениями - 4;
- по риэлтерским услугам - 2 из них с нарушениями – 2;
- по туристским - 10 из них с нарушениями -7;
- по финансовым услугам - 1 из них с нарушениями -1;
- по медицинским услугам - 7 из них с нарушениями - 6;
- по образовательным услугам - 20 из них с нарушениями - 19.

О ситуации на потребительском рынке продовольственных товаров

В 2015 году проведено 111 надзорных мероприятий в отношении предприятий розничной торговли, осуществляющих продажу пищевых продуктов, при 86 выявлены нарушения, что составило 77,5 %. По сравнению с 2014 годом удельный вес надзорных мероприятий, при которых выявлены правонарушения, увеличился на 5 %. Всего выявлены 1118 правонарушений. При этом при одной проверке в среднем выявляется свыше 10 правонарушений, что в 1,2 раза больше, чем в 2014 году.

Структура выявленных правонарушений по сравнению с 2014 годом существенно не изменилась. Как и в 2014 году, в 2015 году большая часть правонарушений связана с нарушением правил торговли – 67 %. 29 % правонарушений связано с забраковкой продукции по дефектам производственного характера, таких как несоответствие продукции заявленным требованиям по показателям качества и безопасности, фальсифицированных, с маркировкой, не содержащих сведений, предусмотренных действующим законодательством, нормативными документами. Следует отметить увеличение в 1,5 раза количества правонарушений, связанных с продажей пищевых продуктов с истекшим сроком годности.

Традиционно наибольшее внимание при проведении надзорных мероприятий уделялось качеству продуктов питания повседневного спроса: хлебобулочных и кондитерских изделий, масложировой продукции, молочной продукции, мясной продукции, в том числе колбасных изделий, рыбной продукции, иных продуктов питания. Оценка продукции производится:

- по показателям безопасности (соответствие санитарно-эпидемиологическим требованиям);
- по наличию полной информации о товаре и изготовителе, должным образом оформленных сопроводительных документов;
- по показателям качества, в том числе по критериям фальсификации.

По результатам надзорных мероприятий установлено, что удельный вес забракованных продуктов по сравнению с 2014 годом увеличился в 1,1 раза и составил в 2015 году 12,7 процента.

Сведения о качестве и безопасности приоритетных групп пищевых продуктов приведены на слайде

Группа товаров	2014г. Процент забраковки по группе товара	2015г. Процент забраковки по группе товара
1	2	3
Молочная продукция	9,8	13,9
Мясная продукция	26,5	8,9
Рыбная продукция	21,8	16,6
Масложировая продукция	7,6	14,7
Хлебобулочная продукция	13,5	13,8
Кондитерская продукция	17,1	15,7
Алкогольная продукция	16,9	12,6

Увеличился по сравнению с 2014 годом удельный вес забракованной продукции :

Молочной – в 1,4 раза и составил 14 процентов; масложировой продукции – в 1.9 раза и составил 14,7процента.

В целях проведения оценки соответствия качества и безопасности пищевых продуктов заявленными требованиями в рамках мероприятий проводились лабораторные исследования. Удельный вес неудовлетворительных проб продукции с разбивкой по годам.

Удельный вес неудовлетворительных проб продукции.

	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.
Число проб отобрано	63	59	88	71
Количество неудовлетворительных результатов	19	18	27	25
% неудов	30,1	30,5	30,7	35,2

По результатам проведенных лабораторных исследований наблюдается рост неудовлетворительных проб, не соответствующих требованиям нормативных документов с 30,1 процента до 35,1 процента в 2015 году. При этом следует отметить что удельный вес неудовлетворительных проб, исследованных по показателям, направленным на выявление фальсификации .

13 Фальсификация продукции

При проведении проверок установлены многочисленные факты поступления на потребительский рынок фальсифицированной продукции. Главной целью фальсификации является получение прибыли за счет удешевления собственности продукции в результате несанкционированной замены ценного сырья менее ценным. Производство и реализация фальсифицированной продукции наряду с намеренным введением потребителя в заблуждение относительно свойств и происхождения продуктов способствует недобросовестной на продовольственном рынке. В результате добросовестные изготовители оказываются в невыгодном положении.

В 2015 году по результатам лабораторных испытаний выявлена фальсификация:

- **масло сливочное крестьянское из Башкирии, м.д.ж. 72,5%** из, высший сорт, дата изготовления 26.05.2015г., упаковка алюминиевая кашированная фольга, изготовитель ИП Клюкин В.В., г.Челябинск, ул.Худякова, д.12, корпус 1, цех фасовки масла. /использование не молочных видов сырья, добавление растительных масел/

- **Масло сливочное крестьянское м.д.ж. 72,5%**, высший сорт, дата изготовления 26.05.2015г., упаковка пергамент, изготовитель ИП Клюкин В.В., г.Челябинск, ул.Худякова, д.12, корпус 1, цех фасовки масла. /использование не молочных видов сырья, добавление растительных масел/

- **Масло сливочное крестьянское м.д.ж. 72,5%**, высший сорт, дата изготовления 10.06.2015г., срок годности 90 суток; упаковка пергамент, изготовитель ИП Клюкин В.В., г.Челябинск, ул.Худякова, д.12, корпус 1, цех фасовки масла. /использование не молочных видов сырья, добавление растительных масел/.

- **шоколад обыкновенный молочный без добавлений "Сладко"**, дата изготовления 11.08.2015г., срок годности 12 месяцев, изготовитель ООО "Кондитерская фабрика "Волжанка", г.Ульяновск, пр.Гая,81. В результате проведенных лабораторных испытаний установлено, не соответствует сведениям приведенным на маркировке потребительской упаковки по показателю массовая доля молочного жира в жировой фазе /использование не молочных видов сырья, добавление растительных масел/.

- **консерва мясная кусковая стерилизованная "Говядина тушеная"** высший сорт, дата изготовления 08.05.2015г., вес 325г., изготовитель ООО "Универсал Трейдинг Балтика", Россия, Калининградская область, г.Калининград, ул.5-я Причальная,1. В результате проведенных лабораторных испытаний по показателям: белок, массовая доля мяса и жира не соответствуют требованиям ГОСТ 32125-2013 "Консервы мясные. Мясо тушеное. Технические условия".

В отношении товаров несоответствующих представленной маркировки и без обязательной информации о товаре, материалы были

переданы в Суды с заявлением о привлечении к административной ответственности с конфискацией продукции.

Судами принято решение о конфискации товара:

- Кондитерские изделия (продавец: ЗАО ТД «Перекрёсток»)

Полученные данные о результатах надзорных мероприятий свидетельствуют о том, что нарушения правил маркировки продукции по прежнему носят массовый характер.

Основные проблемы в предоставляемой информации для потребителя:

- отсутствие сведений или неполные сведения о юридическом лице- изготовителе или его адресе;
- отсутствие информации о сроках годности, дате изготовления и дате упаковывания;
- указание ингредиентов, используемых при изготовлении продукции в произвольном порядке, а не в порядке убывания массовой доли в продукте, что вводит потребителя в заблуждение относительно природы продукта;
- указания неполного состава ингредиентов, используемых для изготовления продукта, что приводит к умышленному укрыванию наличия в продукте консервантов, фосфатов, пищевых добавок;
- нанесение информации в неудобном для прочтения месте, мелким шрифтом, недоступным восприятию невооруженным глазом, и иные нарушения.

О ситуации на потребительском рынке недовольственных товаров

В 2015 году специалистами направления ЗПП проведено 42 (2014-47) надзорных мероприятия за оборотом недовольственных товаров, за соблюдением требований Технических регламентов, законодательства в сфере защиты прав потребителей, в сфере санитарного законодательства.

Приоритетами Роспотребнадзора являются следующие группы товаров:

- Товары детского ассортимента, в том числе игры и игрушки
- Одежда, обувь для взрослых
- Технически- сложные товары
- Парфюмерно-косметические изделия

Удельный вес забракованной продукции (недовольственные товары)

Обследовано продукции 964 единиц на сумму 2 млн. 900 тыс. рублей, изъято из оборота 414 единиц на сумму почти 1,5 млн. рублей. Процент забракованной продукции от проверенной составил 43% .

По результатам надзорных мероприятий установлено: отсутствие информации о товаре и изготовителе на русском языке; реализация товара с информацией вводящей потребителя в заблуждение; продажа товаров без информации о подтверждении их соответствия установленным требованиям;

реализация товаров без документов подтверждающих безопасность (сертификаты соответствия, декларации о соответствии).

Забраковка непродовольственных товаров

Первое место среди забракованных товаров занимают обувь для детей– 92,2 процента забраковки;

Второе место – обувь для взрослых 74,3 процентов забраковки;

Третье место - одежда для взрослых 44 процента забраковки.

По результатам надзорных мероприятий хозяйствующие субъекты привлечены к административной ответственности и им были выданы предписания об устранении нарушений, о приостановке реализации продукции, о разработки программы мероприятий по предотвращению причинения вреда. Товар в добровольном порядке изъят из оборота, что подтверждено актами списания и возвратными накладными.

В отношении товаров несоответствующих требования технических регламентов и нормативным документам, материалы были переданы в Суды с заявлением о привлечении к административной ответственности с конфискацией продукции.

Судами приняты решения о конфискации в отношении товара:

— Обувь для детей в количестве 119 пар, на сумму 185 тысяч рублей.

— Обувь для взрослых в количестве 156 пар, на сумму 245 тысяч рублей.

— Мебель в количестве 1 шт., на сумму 33 тысячи рублей.

О ситуации по соблюдению законодательства в сфере услуг

В ходе надзорных мероприятий в сфере предоставления услуг в 2015 году установлены следующие нарушения:

Допускалось включение в договоры с гражданами условий, ущемляющих установленные законом права потребителя:

- в организациях, оказывающих услуги связи (МАУ «Редакция программы Богдановичское телевидение»);

- в туристических агентствах (ООО «ВИТА-ТУР», ООО «ДИСКАВЭРИ», ИП Штабной В.Н.);

- в организациях оказывающих платные образовательные услуги (ООО «Автошкола «Виразж», МБОУ ДХШ им. Седова В.Н.) и др.

Допускались нарушения прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации о работе (услуге), об изготовителе (исполнителе), о продавце:

- в туристических агентствах (ООО «ВИТА-ТУР», ООО «ДИСКАВЭРИ», ИП Штабной В.Н.);

- при оказании медицинских услуг (ГБУЗ СО «Городская больница № 2 г. Каменска-Уральского», ООО «Центр Преображение»);

- при оказании бытовых услуг (ООО «Аленушка»);

- при оказании транспортных услуг (ОО «ПАП-1»).

Допускались нарушения требований правил (порядка) оказания услуг:
- оказание медицинских услуг без заключения договора с потребителем (ООО «Дантист»);

- одностороннее изменение платы в период обучения (ООО «Автокласс»);

- непредставление по требованию проверяющих книги отзывов и предложений (ООО «ВИТА ТУР», ИП Окулова В.О.)

Выявлен факт оказания медицинских услуг без лицензии (ООО «Центр Преобразование»).

В сфере оказания услуг ЖКХ по результатам рассмотрения материалов, поступивших из Управления государственной жилищной инспекции выявлены факты нарушения порядка ценообразования (ГБУ СПО «Богдановичский политехникум»).

Меры административного воздействия

В 2015 г. Каменск-Уральским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области было вынесено 266 постановлений о назначении административных наказаний за нарушения прав потребителей, что на 7% меньше 2014 года (285). В 2013 год – 333 постановления. Снижение данного показателя обусловлено сокращением числа проведенных плановых проверок.

По составам КоАП:

По прежнему лидирует нарушение правил продажи отдельных видов товаров (ст. 14.15. КоАП РФ) – 73 постановления, что составляет 27% от общего числа постановлений. В 2014 г. по данной статье было вынесено 57 постановлений.

Включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителей (ч. 2 ст. 14.8. КоАП РФ) – 29 постановлений, что составляет 11%.

Нарушение прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации (ч. 1 ст. 14.8. КоАП РФ) – 27 постановлений, что составляет 10%.

Продажа товаров, выполнение работ (услуг) без информации о продавце (ч. 1 ст. 14.5. КоАП РФ) - 22 постановления (8 %).

Несоблюдение требований Закона N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" (ч. 1 ст. 14.53., ч. 1 ст. 6.25., ч. 3 ст. 14.53. КоАП РФ) – 22 постановления (8%).

Нарушение требований технических регламентов (14.43 ч.1,2 КоАП РФ) – 19 постановлений (7%).

Продажа товаров, выполнение работ (услуг) ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством РФ требований ч.1, ч.2 ст. 14.4 КоАП РФ) – 17 постановлений (6%).

Нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия (ст. 14.45 КоАП РФ) – 16 постановлений (6%).

Обман потребителей (ст.14.7 ч. 1, 2 КоАП РФ) – 14 постановлений (5%).

Нарушение правил розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции (ч. 3 ст. 14.16. КоАП РФ) – 8 постановлений (3%).

Нарушение порядка ценообразования (завышение) (ст. 14.6 ч. 1 КоАП РФ) – 5 постановлений (2%).

Незаконная продажа товаров, свободная реализация которых запрещена (ст. 14.2 КоАП РФ) – 3 постановления (1%).

Прочие в области защиты прав потребителей – 11 постановлений (4%).

В каждом случае по выявленным нарушениям хозяйствующим субъектам выданы предписания обязательные для исполнения. Однако, ряд хозяйствующих субъектов, осуществляющих свою деятельность на поднадзорной территории, допустили нарушения, связанные с невыполнением в срок законных предписаний.

Сумма наложенных (уплаченных) штрафов

Общая сумма наложенных штрафов составила 2290 тыс. руб., что на 46% больше аналогичного показателя прошлого года (в 2014 г. сумма штрафов составила 1228,6 тыс. рублей). Увеличение показателя обусловлено передачей полномочий по рассмотрению дел об административных правонарушениях органам Роспотребнадзора (ч. 1, 2 ст. 14.43 КоАП РФ).

В 2015 г. уплачены штрафы на сумму 1289,5 тыс. руб., что составляет 56% от суммы наложенных штрафов. В 2014 г. уплачены штрафы на сумму 1035,87 тыс. рублей, что составило 84% от общей суммы наложенных штрафов. По всем фактам неуплаты штрафа в срок составлены протоколы по ст. 20.25 КоАП РФ, по которым судами принято решение о назначении штрафа в двойном размере.

В 2015 г. направлены в суд 54 протокола об административных правонарушениях. (В 2014 году - 61 протокол; в 2013 г. – 41 протокол). По всем протоколам приняты решения о привлечении хозяйствующих субъектов к административной ответственности:

- Штраф – 26 постановлений;
- Административное приостановление деятельности - 2 постановления
- Штраф с конфискацией предметов административного правонарушения – 13 постановлений;
- Устное замечание – 3 постановления.

В судах хозяйствующими субъектами постановления о назначении административных наказаний не обжаловались

Иные меры воздействия

В 2015 г. подготовлено и направлено в адрес продавцов и исполнителей услуг 20 предложений по гражданско-правовым спорам о добровольном удовлетворении требований потребителей, позволивших обеспечить защиту потребительского рынка от некачественных товаров,

услуг, что соответствует показателю 2014 г. (в 2013 году - 19). 16 предложений удовлетворены в добровольном порядке.

Выдано 24 представления в адрес хозяйствующих субъектов об устранении причин и условий, способствующих совершению административного правонарушения, что в два раза больше числа представлений, выданных в 2014 г.

В сравнении с 2013 году число выданных представлений было 41.

Защита неопределенного круга потребителей

В 2015 г. Территориальным отделом Роспотребнадзора направлены в суд 5 исков в защиту прав и интересов неопределенного круга потребителей о признании действий (бездействий) ответчиков противоправными. В прошлом году исков такой категории подано 4. В 2013 г. – 2 иска.

Иски поданы в отношении следующих субъектов:

ООО «Квант» (магазин «Эльдорадо», г. Богданович). Поводом для подачи иска послужило обращение гражданина о нарушении его прав потребителя в магазине «Эльдорадо» в городе Богданович. В ходе проверочных мероприятий по обращению было установлено, что при заключении договоров купли-продажи с покупателями в магазине продают сертификаты на расширенное сервисное обслуживание техники. Содержание сертификата подменяет гарантийные обязательства изготовителя и продавца на безвозмездное устранение недостатков при обнаружении в течение гарантийного срока недостатков товара,

Кроме того оказываемые потребителю по сертификату программы дополнительного сервиса, фактически совпадают с услугами, которые изготовитель и продавец обязаны безвозмездно оказывать потребителю в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей".

Из программы расширенного сервисного обслуживания следует, что продавец исключает дополнительные преимущества, получаемые покупателями товара и сертификата, по сравнению с правами покупателя, возникающими из обязательств продавца, связанными с обнаружением недостатков товара в пределах гарантийного срока

Судом принято решение о признании условий Сертификата расширенного сервисного обслуживания противоречащими законодательству о защите прав потребителей, а действия Ответчика по заключению сертификатов противоправными в отношении неопределённого круга потребителей за 2014-2015 год в магазине в магазине «Эльдорадо» ООО «Квант» г. Богданович.

Два исковых заявления в защиту неопределенного круга потребителей поданы в целях защиты граждан от воздействия окружающего табачного дыма и потребления табака (ООО «Элемент Трейд» магазин «Монетка» г. Сухой Лог, ИП Волков А.В., магазин «Алексеевский» г. Каменск-Уральский).

Вступивший в силу с 1 июня 2013 года Закон N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и

последствий потребления табака" регулирует общественные отношения, возникающие при охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака. Согласно подпункту 2 пункта 7 статьи 19 указанного Закона запрещается розничная торговля 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.

В ходе проверочных мероприятий по обращениям потребителей выявлено, что указанными субъектами торговля табачной продукцией осуществляется вблизи образовательных учреждений. Судом обязал ответчиков прекратить противоправные действия.

Исковое заявление в защиту неопределенного круга потребителей по предоставлению населению с. Позариха Каменского района Свердловской области некачественной питьевой воды из скважины.

Поводом для подачи иска послужили результаты наблюдения за качеством поставляемой гражданам питьевой воды. Качество питьевой воды, подаваемой населению с. Позариха, Каменского района, Свердловской области централизованной системой питьевого водоснабжения из подземного источника (скважины) не соответствует требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества. Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения» по санитарно - химическим показателям 100 %, по микробиологическим показателям. - 7,6 %.

Показатели по которым регистрировалось превышение нормативов:

Железо – 6 проб. Фактическое значение показателя 0,46- 2,1 при норме 0,3 мг/дм³.

Марганец – 9 проб. Фактическое значение 0,115- 0,92 при норме 0,1 мг/дм³.

Кремний – 1 проба. Фактическое значение показателя 11,8 – при норме 10 мг/дм³.

Жесткость общая – 8 проб. Фактическое значение показателя 12,4 – 13,2 при норме 7,0 мг-экв/дм³.

Мутность (по Каолину) – 6 проб. Фактическое значение показателя 1,7 – 4,9 при норме 1,5 мг/дм³.

Запах – 3 пробы. Фактическое значение показателя 3 - 4 баллов при норме 2 балла.

Привкус – 1 проба. Фактическое значение показателя 3 балла при норме 2 балла.

Общая минерализация (сухой остаток) -1 проба Фактическое значение показателя 1172 при норме 1000 мг/дм³.

Общие колиформные бактерии (ОКБ) – 1 проба. Фактическое значение 10 при норме отсутствие бактерий в 100 мл.

Иск предъявлен к нескольким ответчикам: МУП «Каменская сетевая компания», ООО «Управляющая компания «Дирекция единого заказчика Каменского городского округа», МУ «Управление заказчика по ЖКУ МО «Каменский городской округ», Администрация Каменского городского округа, однако судом признаны противоправными лишь бездействия МУП «Каменская сетевая компания», являющимся владельцем скважины и сетей.

Исковое заявление к ООО «Сантехкомплект» (магазин «Галамарт»).

В ходе проведения проверок в магазине выявлены нарушения обязательных требований технического регламента Таможенного союза 017/2011 «О безопасности легкой промышленности», а именно: на маркировке товаров отсутствовала информация о дате изготовления, а также знак обращения на рынке. Судом действия юридического лица были признаны противоправными.

Защита прав конкретных потребителей

В 2015 г. было подготовлено и направлено в суд 4 иска в защиту конкретных потребителей. В 2014 г. таких исков было 5. В 2013 г. – 0.

Поводом для подачи исков послужили заявления граждан содержащие обращения о защите их прав путем подачи иска в суд.

В добровольном порядке требования потребителей не удовлетворялись.

По обращению гражданки к ООО «Информационно-маркетинговый центр «Рубин», г. Екатеринбург). У представителя данной фирмы истец (гражданка пожилого возраста) приобрела два аппарата для массажа на общую сумму 22000 рублей в ходе разностной торговли. Представители продавца организовали собрание пенсионеров в одном из дворов г. Каменска-Уральского, на котором продемонстрировали массажные аппараты, пояснили, что их приобретение способно излечить от многих болезней.

Однако после приобретения массажных аппаратов истица из инструкции по эксплуатации обнаружила, что они ей противопоказаны в связи с наличием у нее заболеваний сердечнососудистой системы и других заболеваний. Таким образом продавец не представал потребителю всю необходимую достоверную информацию о товаре. Иск подан в связи с нарушением права потребителя на информацию; удовлетворен.

Иск к ИП Шепелину Е.В.

Поводом для подачи иска послужило обращение гражданки с жалобой на качество проведенного ремонта, а также на нарушение сроков его поведения. Требования удовлетворены.

Дача заключений в судах по искам потребителей

За 2015 г. Роспотребнадзор был привлечен судом к участию в деле для дачи заключения по искам в защиту прав потребителей. Заключение даны по 20 делам о продаже товаров ненадлежащего качества, о нарушении сроков выполнения работ, о нарушении прав потребителей при оказании финансовых услуг, медицинских услуг. В 2014 г. заключений дано

аналогичное количество. В 2013 г. Роспотребнадзором даны 3 заключения по искам потребителей.

Информирование потребителей

Активно проводилась информирование населения и хозяйствующих субъектов - было подготовлено 390 выступлений и публикаций в СМИ.

В сравнении с 2014 г. число публикаций возросло на 13 % (345 публикаций).

До потребителей была доведена информация о соблюдении законодательства при оказании финансовых, образовательных, медицинских, коммунальных, туристских услуг, услуг связи, по установке окон и дверей, услуг автосервисов, торговле, о результатах надзорных мероприятий, о результатах лабораторных исследований пищевых продуктов, товаров детского ассортимента.

Предложение в органы местного самоуправления

В целях соблюдения требований ст. 44 Закона №2300-01 от 7.02.1992 г. «О защите прав потребителей», предусматривающей полномочия органов местного самоуправления, учитывая значимость защиты прав потребителей предлагается администрации городской округ Богданович:

1.) Обеспечить разработку муниципальной целевой программы по вопросам защиты прав потребителей, включив в нее мероприятия по рассмотрению обращений, консультированию по вопросам защиты прав потребителей, обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

2.) Обеспечить взаимодействие с Каменск-Уральским Территориальным отделом Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области и общественными потребительскими объединениями в целях защиты прав потребителей;

3.) При формировании бюджета на 2017 год в целях улучшения ситуации на потребительском рынке товаров (работ, услуг) и защиты прав потребителей заложить количество денежных средств, на одну душу населения, в размере 10 рублей. В рамках утвержденной муниципальной программы «Защита прав потребителей». Срок 01.01.2017 г.

4.) В рамках приёма граждан должностным лицом органа местного самоуправления осуществлять рассмотрение обращений граждан в том числе по вопросам защиты прав потребителей в соответствии ст.16 Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

5.) До 25.12.2016 года представить в адрес Каменск-Уральского ТО Управления Роспотребнадзора по Свердловской области сведения о проделанной работе по форме (форма прилагается), за 2016 года.

6.) Активизировать работу по профилактике правонарушений на рынке товаров (работ, услуг) проводить мероприятия, направленные на повышение грамотности населения и хозяйствующих субъектов по вопросам

защиты прав потребителей, в рамках утвержденной муниципальной программы «Защита прав потребителей».

7.) Обеспечить информирование населения в СМИ по наиболее часто встречающимся обращениям граждан отнесенных компетенции Муниципального образования в рамках ст.16 Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации". Срок ежемесячно.