

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области

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 **2016г.**
на территориях МО «город Каменск-Уральский» и МО «Каменский
городской округ», МО «городской округ Сухой Лог» и МО «городской округ
Богданович»

г. Каменск-Уральский
2017

Одной из задач государства является осуществление защиты прав потребителей.

В соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Правоотношения с участием потребителя могут возникнуть практически в любой сфере, будь то приобретение товара, получение образования, лечение или покупка туристической путевки. По этому защита прав потребителей является одной из приоритетных задач нашего государства. Неслучайно потребитель согласно Закону N 2300-1 объявлен юридически слабой стороной в правоотношениях, то есть субъектом, нуждающимся в особой государственной защите.

На территории города Каменска-Уральского, Каменского городского округа, и на территориях Муниципальных образований городской округ Сухой Лог и городской округ Богданович по штатному расписанию выделены 4 ставки для решения задач в сфере защиты прав потребителей.

Эти задачи касаются рассмотрение обращений, участие в судах по искам потребителей с целью дачи заключений, подготовка исковых заявлений особой категории потребителей. В рамках проведения плановых проверок эти задачи направлены на то, соблюдаются ли хозяйствующими субъектами требования к качеству товаров, в полном ли объеме предоставляется потребителю информация о товарах (работах, услугах), соблюдаются ли иные ограничения, направленные на защиту прав потребителей.

Обращения граждан в сфере защиты прав потребителей

В 2016 году специалистами по направлению защиты прав потребителей рассмотрено 1907 устных и письменных обращений граждан. Что практически соответствует количеству рассмотренных обращений в 2015 г. (1927).

В 2014 г. было рассмотрено 1438 обращений.

В Каменск-Уральском Территориальном отделе Роспотребнадзора рассматриваются как письменные обращения, так и обращения, поступившие на телефон горячей линии по защите прав потребителей, которая работает в ежедневном режиме (кроме пятницы), а также работы консультационного центра по защите прав потребителей.

Письменные обращения составляют всего 14% от общего количества поступивших обращений (270 обращений). В 2015 г. данный показатель составлял 13% (252 обращения). В 2014 г. – 15 % (212 обращений). Письменные обращения приходят в форме жалоб о нарушении прав потребителей, редко в форме предложений и просьб. Письменные обращения

рассматриваются согласно положений Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Основные недостатки поступивших обращений

- Отсутствие каких-либо документов, свидетельствующих о том, что права потребителя нарушены (Податель жалобы не прикладывает к обращению чеки, квитанции, договор, претензии и ответы на них).

- Некорректное изложение обращения (Жалоба переполнена эмоциями. Установить фактические обстоятельства случившегося затруднительно).

Нередко потребителям направляются письма с просьбой дополнить материалы обращения. Поскольку в отсутствие необходимых документов рассмотрение обращения, организация надзорных мероприятий становится невозможной.

Количественная характеристика поступивших (письменных) обращений за 2014, 2015, 2016 г.г. приведена в таблице.

Категория (тема) обращения	2014 г.	2015 г.	2016 г.
Общее количество обращений	212	252	270
Торговля пищевыми продуктами	14	25	8
Торговля непродовольственными товарами:	113	65	60
в том числе: технически сложными товарами бытового назначения	15	11	49
из них мобильными телефонами	12	5	8
одеждой	5	6	1
в т.ч. детской	0	0	0
обувью	9	4	1
в т.ч. детской	0	2	0
парфюмерно-косметическими товарами	3	1	1
автомобилями, мототехникой	2	0	0
автозапчастями	3	0	4
лекарственными препаратами	0	2	1
экземплярами аудиовизуальных произведений и фонограмм	0	1	1
мебелью	3	9	5
строительными материалами и изделиями	3	0	2
Оказание услуг потребителям (по приоритетным направлениям)	45	69	67
Медицинские услуги	11	12	3
Образовательные услуги	0	8	1
Туристские услуги	3	0	3
Финансовые услуги	22	24	49
Долевое строительство	1	0	2
Услуги связи	5	16	5

Транспортные услуги	3	9	5
Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств	5	1	0
Бытовые услуги	20	57	30
Из них:			1
Изготовление и монтаж пластиковых окон	13	3	
Изготовление и монтаж дверей	0	4	2
Прочие виды деятельности (кино, видео обслуживание, гостиничные услуги, пошив одежды, услуги общественного питания, ветеринарные услуги, услуги автостоянок, услуги ЖКХ и др.)	20	36	105

Структура обращений

Удельный вес обращений с жалобами на товары в 2016 г. составил 25 % (67 обращений); с жалобами на приоритетные услуги – 25 % (68 обращений); бытовые услуги – 11 % (30 обращений), прочие виды деятельности – 39% (36 обращений).

Возросло число обращений с жалобами на финансовые услуги (с 25 обращений в 2015 г. до 49 обращений в 2016 г.). Это обусловлено появлением большого количества микрофинансовых организаций на поднадзорной территории, а также коллекторские фирм.

Возросло количество жалоб на торговлю технически сложными товарами бытового назначения (с 11 обращений в 2015 г. до 49 обращений в 2016 г.). Основная доля обращений этой группы касается планшетных ПК и смартфонов.

Возросло количество обращений на торговлю автозапчастями (с 0 обращений в 2015 г. до 4 в 2016 г.).

Структура жалоб на выполнение работ (оказание услуг)

Среди бытовых услуг отмечается падение количества жалоб на изготовлении и монтаж дверей пластиковых окон.

Присутствует незначительное число обращений с жалобами на ремонт сотовых телефонов.

Снизилось (с 16 до 5) количество обращений с жалобами на услуги связи.

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, гостиничные услуги, ветеринарные услуги).

Характеризуя поступившие обращения в 2016 г.,

можно выделить следующие тенденции

Во-первых снизилось количество обращений с жалобами на реализацию косметики т.м. Desheli, а также оказание сопутствующих услуг (диагностика лица и тела, кожных покровов, миостимуляция, прессотерапия). Это обусловлено прекращением деятельности ООО «Центр Преображение», организации, занимающейся торговлей указанной продукцией в городе Каменске-Уральском.

Во-вторых, возросло количество обращений с жалобами на ООО «МИР». Данная организация занимается розничной продажей фильтров для очистки питьевой воды. Претензии потребителей сводятся к тому, что покупка носила навязанный характер, продавцы действовали недобросовестно, договор купли-продажи подписывался под сильным психологическим воздействием.

В-третьих, 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. Вместе с тем на официальном сайте Роспотребнадзора по Свердловской области для потребителей размещены образцы заявлений об отказе от навязанной страховки, а также заявлений о заключении договора ОСАГО «без нагрузки».

В-четвертых, появились обращения граждан с жалобами на курение в неустановленных местах, а также на нарушение иных запретов связанных с курением (продажа сигарет по цене превышающей МРЦ, продажа сигарет при открытой выкладке).

По прежнему поступают обращения с жалобами на коммунальные услуги (не проведение перерасчета, качество капитального ремонта, непредставление информации об услугах, функционирование приборов учета и т.п.)

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.

Результаты рассмотрения обращений

Консультативная помощь потребителям (помощь в составлении претензий, исковых заявлений, разъяснение алгоритма действий по восстановлению нарушенных прав).

Принятие мер административного воздействия (проведение проверок, привлечение виновных лиц к административной ответственности).

Выдача предложений о добровольном удовлетворении требований потребителя.

В 2015 г. предотвращен ущерб имуществу потребителей при оказании услуг и реализации товаров, не соответствующих требованиям потребительского законодательства на сумму 23144 тыс. рублей, что ниже показателя прошлого года - 35071 тыс. рублей.

Новые требования к обращениям

С января 2017 г. для того чтобы обращение о нарушении прав потребителей могло явиться основанием проверки, оно одновременно должно соответствовать следующим условиям:

1. Соблюдение претензионного порядка (Сначала нужно обратиться за восстановлением нарушенных прав продавцу, исполнителю услуги).

2. Обращение должно содержать сведения о фактах. То есть информацию о дате, месте совершения противоправных действий, о лицах его совершивших (могут следовать из письменных договоров, товарных (кассовых) чеков, претензий и т.п.).

3. Личность подателя жалобы должна быть установлена (Обращения поданные через официальный сайт Роспотребнадзора не могут быть основанием для проверки. За исключением обращений поданных с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА).

О надзорных мероприятиях в сфере защиты прав потребителей

В целях контроля потребительского рынка товаров (работ, услуг) проведено 232 надзорных мероприятия в области защиты прав потребителей в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих товары, оказывающих услуги, населению (в 2015 г. – 300; 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 1066 нарушений по результатам надзорных мероприятий, что ниже показателя прошлого года – 1622 нарушения.

По структуре нарушения:

- 310 - нарушения Закона «О защите прав потребителей».
- 162 - нарушения требований технических регламентов.
- 594 - нарушения иных нормативных правовых актов РФ.

Специалисты направления защиты прав потребителей по требованию прокурора привлекаются к мероприятиям иницируемым Прокуратурами города Каменска-Уральского, Каменского района, Богдановической и Сухоложской прокуратур. Так в 2016 г. в адрес Каменск-

Уральского Территориального отдела Роспотребнадзора поступило 45 требований о привлечении к участию в прокурорских проверках специалистов направления защиты прав потребителей.

Проверки связаны с исследованием вопроса ценообразования, с исследованием вопроса качества и безопасности при производстве пищевых продуктов, проверка качества продукции легкой промышленности, фальсификации и пр.

В 2016 г. проведено значительное количество внеплановых мероприятий по контролю проведенных в соответствии с поручением Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации. Так в связи с установленным запретом поездок в Турцию было проведено 14 проверок турагентств на поднадзорных территориях.

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 – 73 проверок из них с нарушениями 52 проверок;
- по торговле непродовольственными товарами - 24 из них с нарушениями – 18;
- по услугам общественного питания - 16 из них с нарушениями -13;
- по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств - 1 из них с нарушениями – 1;
- по бытовому обслуживанию - 4, из них с нарушениями -2;
- 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 - 14 из них с нарушениями -1;
- по финансовым услугам - 8 из них с нарушениями -7;
- по медицинским услугам - 15 из них с нарушениями - 9;
- по образовательным услугам - 18 из них с нарушениями - 17.

О ситуации на потребительском рынке продовольственных товаров

В 2016 году проведено 73 надзорных мероприятий в отношении предприятий розничной торговли, осуществляющих продажу пищевых продуктов, в 52 выявлены нарушения, что составило 71 %.

По сравнению с 2015 годом удельный вес надзорных мероприятий, при которых выявлены правонарушения, уменьшился на 6 %. Всего выявлены 1066 правонарушений. При этом при

одной проверке в среднем выявляется свыше 20 правонарушений, что в 2 раза больше, чем в 2015 году.

Структура выявленных правонарушений представлена на слайде.

Структура выявленных правонарушений по сравнению с 2015 годом существенно не изменилась. Как и в 2015 году, в 2016 году большая часть правонарушений связана с нарушением правил торговли – 22 %.

16,7 % 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 2 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.

В сравнении 2015г. с 2016 годом удельный вес забракованных продуктов составил 14,3 процента.

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

Группа товаров	2014г.	2015г.	2016г.
	Процент забраковки по группе товара	Процент забраковки по группе товара	Процент забраковки по группе товара
1	2	3	4
Молочная продукция	9,8	13,9	9,9
Мясная продукция	26,5	8,9	11,2
Рыбная продукция	21,8	16,6	21,5
Масложировая продукция	7,6	14,7	8,1

Хлебобулочная продукция	13,5	13,8	14,1
Кондитерская продукция	17,1	15,7	18,4
Алкогольная продукция	16,9	12,6	17,1

Увеличился по сравнению с 2015 годом удельный вес забракованной продукции :

мясная продукция – в 2,3 раза и составил 11,2 процента;

Рыбная продукция – в 4,9 раза и составил 21,5 процента.

Кондитерская продукция в 2,7 раза и составил 18,4 процента.

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 представлен на слайде.

Удельный вес неудовлетворительных проб продукции на слайде

	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.
Число проб отобрано	59	88	71	105
Количество неудовлетворительных результатов	18	27	25	38
% неудов	30,5	30,7	35,2	36,2

По результатам проведенных лабораторных исследований наблюдается рост неудовлетворительных проб, не соответствующих требованиям нормативных документов с 30,5 процента до 36,2 процента в 2016 году. При этом следует отметить что удельный вес неудовлетворительных проб, исследованных по показателям, направленным на выявление фальсификации.

Фальсификация продукции

Фальсифицированные пищевые продукты, материалы и изделия
- это

- умышленно измененные /поддельные/
- имеющие скрытые свойства и качество
- Информация о которых является заведомо неполной или недостоверной

Понятие «фальсифицированные товары» не следует путать с понятием «товары-заменители» (имитаторы) и «дефектные товары». Заменители и дефектные товары широко

используются для целей фальсификации. При этом потребителю умышлено не предоставляется необходимая информация.

Заменители не относятся к фальсификационным продуктам, если на маркировке указано их подлинное наименование.

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 2016 году по результатам лабораторных испытаний выявлена фальсификация:

- **Мороженое пломбир Ванильный, м.д.ж. 12%** "Снежное лакомство", дата изготовления: 16.08.2016г.. Изготовитель: ООО "Лагуна Койл", Россия, Московская область, Люберецкий район, пос. Октябрьский, ул. Старый двор, дом 2 - не соответствует требованиям технического регламента ТР ТС 033/2013 "О безопасности молока и молочной продукции" по составу используемого сырья, так как жирно-кислотный состав жировой фазы продукта не соответствует жирно-кислотному составу молочного жира коровьего молока.

- **Масло сливочное "Крестьянское" сладко-сливочное несоленое м.д.ж. 72,5%**, дата изготовления: 08.11.2016г.. Изготовитель: ООО "Лавпродукт, адрес производства: Россия, Московская область, Раменский район, сельское поселение Софьинское, д. Тимонино (юр.адрес: МО, г. Химки, Вашутинское шоссе, д. 9, стр. А) - не соответствует заявленному наименованию. Вкус и запах, внешний вид и консистенция как органолептические показатели идентификации масла сливочного, не соответствуют требованиям, установленным п.5.1.3. ГОСТ 32261-2013 «Масло сливочное. Технические условия». Жирно-кислотный состав жировой части продукции не соответствует жирно-кислотному составу молочного жира коровьего молока. Выявлена фальсификация: использование не молочных видов сырья, добавление растительных масел.

- **Масло сливочное Крестьянское, м.д.ж. 72,5%**, дата изготовления: 09.11.2016г.. Изготовитель: ООО "Маслосыркомбинат Тюкалинский", Россия, Омская область, г. Тюкалинск, ул. 1-я Кооперативная, 49 - не соответствует заявленному наименованию. Вкус и запах, внешний вид и консистенция как органолептические показатели идентификации масла сливочного, не соответствуют требованиям, установленным п.5.1.3. ГОСТ 32261-2013 «Масло сливочное. Технические условия»: Жирно-кислотный состав жировой части продукции не соответствует жирно-кислотному составу молочного жира коровьего молока. Выявлена фальсификация: использование не молочных видов сырья, добавление растительных масел.

- **Сыр Сулугуни, м.д.ж.45%**, дата изготовления 25.09.2016г.. Изготовитель ООО «Ровеньки- Маслосырзавод», Белгородская область, п. Ровеньки, ул. М.Горького, 135 - не

соответствует заявленному наименованию. Вкус и запах, внешний вид и консистенция как органолептические показатели идентификации масла сливочного, не соответствуют требованиям, установленным п.4.1.4 ГОСТ Р 53437-2009 «Сыры Сулугуни и Слоистый.. Технические условия»: вкус и запах – не характерные для данного наименования сыра, с посторонним привкусом и запахом растительных жиров. Жирно-кислотный состав жировой части продукции не соответствует жирно-кислотному составу молочного жира коровьего молока, установленному требованиям п. 6.3 МУ «Методические указания. Методы контроля. Химические и микробиологические факторы. Оценка подлинности и выявление фальсификации молочной продукции»: бета-ситостерин, кампестерин, стигмастерин присутствуют в жировой части данной продукции в количествах, превышающих допустимый уровень. Выявлена фальсификация: использование не молочных видов сырья, добавление растительных масел.

- **Масло сливочное «Крестьянское» сладко-сливочное несоленое, массовая доля жира 72,5%, высший сорт**, дата изготовления: 25.10.2016г., изготовитель: ООО «ЛІАВ ПРОДУКТОВ», 140126, Россия, Московская область, Раменский район, сельское поселение Софьинское, деревня Тимонин, не соответствует заявленному наименованию. Вкус и запах, внешний вид, и консистенция, цвет как органолептические показатели идентификации масла сливочного, **не соответствуют** требованиям, установленным п. 5.1.3. ГОСТ 32261-2013 «Масло сливочное. Технические условия»: вкус и запах (результат испытаний: недостаточно выраженный сливочный вкус и привкус пастеризации, с посторонним привкусом и запахом растительных жиров), внешний вид и консистенция (результат испытаний: слоистая; поверхность на разрезе матовая, сухая на вид), цвет (результат испытаний: светло-желтый, неоднородный, с множественными вкраплениями на срезе и поверхностью более темного цвета). Жирно-кислотный состав жировой части данной продукции не соответствует жирно-кислотному составу молочного жира коровьего молока, установленному требованиям п. Выявлена фальсификация: использование не молочных видов сырья, добавление растительных масел.

- **«Сыр «Брынза рассольный» «Fresh сыр»** дата изготовления: 15.10.2016, не соответствует требованиям ТРТС 033-2013 ГОСТ Р 53421-2009 «Сыры рассольные.Технические условия» по вкусу и запаху (результат испытаний ,не характерные для данного наименования сыра. Жирно-кислотный состав жировой части продукции не соответствует жирно-кислотному составу молочного жира коровьего молока установленному требованиям. Выявлена фальсификация :использование не молочных видов сырья.

- **Моложенное пломбир Ванильный м.д.ж. 12% "Гостовский"**, дата изготовления: 12.07.2016г.. Изготовитель: ООО "Хладокомбинат" (Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. ангарская, 75) - не соответствует требованиям технического регламента ТР ТС 033/2013 "О безопасности молока и молочной продукции" по составу используемого сырья, так как жирно-кислотный состав жировой фазы продукта не соответствует жирно-кислотному составу молочного жира коровьего молока.

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.

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

Основные проблемы в сфере предоставления информации о товарах :

- 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 укрытию 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 непродовольственных товаров

В 2016 году специалистами направления ЗПП проведено 24 (2015 - 42) надзорных мероприятия за оборотом непродовольственных 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
- Аудиовизуальная продукция

Удельный вес забракованной продукции (непродовольственные товары)

Обследовано продукции 1656 единиц на сумму 4 млн. рублей, изъято из оборота 588 единиц на сумму почти 1,5 млн. рублей Процент забракованной продукции от проверенной составил 36 процентов .

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 товара без знака информационной продукции; реализация товаров без товарно-сопроводительных документов, содержащих по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия; без предоставления в торговом зале покупателям условий для примерки швейных, верхних трикотажных изделий, головных уборов (отсутствуют примерочные кабины с зеркалами) и обуви (отсутствуют банкетки или скамейки, подставки).

Забраковка непродовольственных товаров

Первое место среди забракованных товаров занимают обувь для взрослых – 85,3 процента забраковки;

Второе место – одежда для взрослых 52 процентов забраковки;

Третье место - обувь детская 45,9 процента забраковки.

По результатам надзорных мероприятий хозяйствующие субъекты привлечены к административной ответственности 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.

О ситуации по соблюдению законодательства в сфере услуг

В ходе надзорных мероприятий в сфере предоставления услуг в 2016 году установлены следующие нарушения:

- Допускалось включение в договоры с гражданами условий, ущемляющих установленные законом права потребителя:
 - в медицинских организациях (ООО «Медицинский центр «Иммуноресурс», ООО «Клиника ХОСАДО», ООО «Улыбка»);
 - в туристических агентствах (ИП Зайков А.В. «4 Сезона»);
 - в организациях оказывающих платные образовательные услуги (МБУДО «Колчеданская детская школа искусств», МБОУ ДО "Мартюшевская ДШИ", НОУ «Автокласс», ЧУДО «АРСЕНАЛ») и др.
- Допускались нарушения прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации о работе (услуге), об изготовителе (исполнителе), о продавце:

- в туристических агентствах (ИП Зайков А.В. «4 Сезона»);
 - при оказании образовательных услуг (МБОУ ДО "Мартюшевская ДШИ, НОУ «Автокласс», МБУДО «Колчеданская детская школа искусств»),
 - при оказании транспортных услуг (ООО «ПАП-2»);
 - при оказании ветеринарных услуг (ИП Мамонтова Т.А. ветеринарная клиника «Айболит»);
 - при оказании услуг физической культуры и спорта (МАУ «Центр развития физической культуры и спорта г. Каменска-Уральского»);
 - при оказании гостиничных услуг (ОАО «Завод «Исеть», гостевой комплекс «Сосновый бор»).
- Допускались нарушения требований правил (порядка) оказания услуг:
 - непредставление по требованию проверяющих книги отзывов и предложений (ИП Камышев Э.Б. автосервис «Амортизатор»);
 - отсутствие сайта у медицинской организации (ИП Нетунаев Г.Н.).
 - Допускались нарушение законодательства об ограничении курения табака
 - отсутствие знака о запрете курения (МБОУ ДО "Мартюшевская ДШИ, НОУ «Автокласс», МБУДО «Колчеданская детская школа искусств», МАУ «Центр развития физической культуры и спорта г. Каменска-Уральского»).

Меры административного воздействия

В 2016 г. Каменск-Уральским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области было вынесено 217 постановлений о назначении административных наказаний за нарушения прав потребителей, что на 18,5 % меньше 2015 года (266). В 2014 г. – 285 постановлений. В 2013 г. – 333 постановления. Снижение данного показателя обусловлено тенденцией к сокращению числа проведенных плановых проверок.

Из 217 постановлений о назначении административных наказаний по 140 назначены административные штрафы; 77 постановлений о наложении наказания в виде предупреждения.

По составам КоАП РФ:

По прежнему лидирует нарушение правил продажи отдельных видов товаров (ст. 14.15. КоАП РФ) – 45 постановлений, что составляет 21 % от общего числа постановлений.

Нарушение прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации (ч. 1 ст. 14.8. КоАП РФ) – 25 постановлений, что составляет 12 %.

Продажа товаров, выполнение работ (услуг) без информации о продавце (ч. 1 ст. 14.5. КоАП РФ) - 22 постановления (10 %).

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. 1 ст. 6.24., ч. 3 ст. 14.53. КоАП РФ) – 22 постановления (10 %).

Нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия (ст. 14.45 КоАП РФ) – 17 постановлений (8 %).

Включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителей (ч. 2 ст. 14.8. КоАП РФ) – 15 постановлений, что составляет 7 %.

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) – 12 постановлений (5%).

Обман потребителей (ст.14.7 ч. 1, 2 КоАП РФ) – 10 постановлений (5%).

Прочие в области защиты прав потребителей – 7 постановлений (3%).

Нарушение правил розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции (ч. 3 ст. 14.16. КоАП РФ) – 4 постановлений (2%).

Нарушение порядка ценообразования (завышение) (ст. 14.6 ч. 1 КоАП РФ) – 3 постановления (1 %).

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

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 1457 тыс. руб., что на 47 % ниже аналогичного показателя прошлого года (2290 тыс. руб). Снижение показателя обусловлено изменениями, внесенными во втором полугодии 2016 г. в КоАП РФ. Согласно новым требованиям закона штрафы, назначенные субъектам малого (среднего) предпринимательства за впервые совершенные правонарушения, которые не повлекли за собой причинение вреда, подлежат замене на предупреждения.

Сумма уплаченных штрафов в 2016 г. составила 1635 тыс. руб., что составляет 112% от суммы наложенных штрафов. Показатель обусловлен тем, что его образует также оплата по постановлениям, вынесенным в 2015 г.

Для сравнения с 2015 г. сумма уплаты штрафов составила 56% от суммы наложенных штрафов. В 2014 г. – 84 %

В 2016 г. направлены в суд 30 протоколов об административных правонарушениях. (в 2015 г. – 54 протокола, в 2014 году - 61 протокол; в 2013 г. – 41 протокол). По 22 протоколам приняты решения о привлечении хозяйствующих субъектов к административной ответственности:

- Штраф – 14 постановлений;
- Штраф с конфискацией предметов административного правонарушения – 6 постановлений;
- Устное замечание – 2 постановления.

В судах хозяйствующими субъектами постановления о назначении административных наказаний не обжаловались

Иные меры воздействия

В 2016 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 2015 г. и 2014 г. 15 предложений удовлетворены в добровольном порядке.

Снизилось количество представлений в адрес хозяйствующих субъектов об устранении причин и условий, способствующих совершению административного правонарушения (с 24 представлений в 2015 г. до 2 представлений в 2016 г.)

Защита неопределенного круга потребителей

В 2016 г. Территориальным отделом Роспотребнадзора направлены в суд 4 иска в защиту прав и интересов неопределенного круга потребителей о признании действий (бездействий) ответчиков противоправными. В прошлом году исков такой категории подано 5. В 2014 г. – 4 иска.

Иски поданы в отношении следующих субъектов:

ООО «Витас» (стоматологические услуги). Поводом для подачи иска послужили результаты проведенной плановой проверки. Экспертами обнаружено, что в помещении стоматологии не предоставляется информация для потребителей в полном объеме. Также не в полном объеме предоставляется информация на сайте медицинской организации в сети ИНТЕРНЕТ .

Требования удовлетворены частично. Часть нарушений была устранена исполнителем услуг в до суда.

Три исковых заявления в защиту неопределенного круга потребителей поданы в связи с обнаруженными нарушениями прав потребителей на информацию о товаре (ООО

«НЗ», **ИП Волков А.В., магазин «Алексеевский», индивидуальный предприниматель Гусева Т.В. (Каменский городской округ)**). Указанные субъекты допускали факты продажи продовольственных товаров без обязательной информации на маркировке. Маркировка была неполной или отсутствовала вообще. Нарушения допускались систематически. Действенных мер, направленных на устранение нарушений предпринято продавцами не было. Судом действия продавцов были признаны противоправными в отношении неопределенного круга потребителей. Ответчиков обязали прекратить противоправные действия.

Защита прав конкретных потребителей

В 2016 г. было подготовлено и направлено в суд 5 исков в защиту конкретных потребителей. В 2015 г. таких исков было 4. В 2014 г. – 5.

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.

Иск к ООО «МИР». У представителя данной фирмы истец (инвалид 1 группы) приобрела фильтр для очистки питьевой воды на сумму 89 тыс. рублей. Однако на приобретенный фильтр не была представлена необходимая и достоверная информация о дате его изготовления, а также о том, что товар отвечает требованиям безопасности. В добровольном порядке продавец требования покупателя не удовлетворил. Иск подан в связи с нарушением права потребителя на информацию и безопасность; удовлетворен.

По обращению гражданина с жалобой на НОУ ДО Каменск-Уральская автомобильная школа Общероссийской общественно-государственной организации "Добровольное общество содействия армии, авиации и флоту России". Юридическое лицо занимается оказанием платных образовательных услуг по подготовке водителей транспортных средств. Потребителем оплачены услуги в полном объеме, вместе с тем автошкола даже не приступила к оказанию услуг по обучению. Иск удовлетворен.

Иск к ИП Нартовой З.Ф. (магазины «Много мебели»). Предприниматель занимается продажей мебели на поднадзорной территории. Потребитель приобрела диван в магазине «Много мебели» ненадлежащего качества. В досудебном порядке спор урегулировать не удалось. Требования судом удовлетворены.

Иск к ИП Мордовских Ф.Г. (магазин «Вираз», торговля автозапчастями). Потребитель приобрел аккумулятор ненадлежащего качества. В досудебном порядке спор урегулировать не удалось. Требования судом удовлетворены.

Иск к ООО КБ «Ренессанс Кредит». Потребитель взял кредит. Проценты по кредиту рассчитаны исходя из периода кредитования (2 года). Кредит погашен досрочно (6 месяцев) По мнению Роспотребнадзора, проценты за пользование кредитом должны быть начислены до дня возврата суммы займа, то есть фактически за 6 месяцев. В

удовлетворении требований отказано. Суд мотивировал отказ тем, что проценты начислялись ежемесячно. Расчет процентов произведен верно. Оплата по кредиту осуществлялась в соответствии с графиком платежей. Пересчет процентов в связи с тем, что кредит уплачен досрочно не предусмотрен действующим законодательством.

В случае удовлетворения требований потребителя судами рассматривался вопрос о компенсации причиненного морального вреда, а также штрафа за отказ продавца (исполнителя услуги) исполнить требование потребителя в добровольном порядке. В качестве возмещения морального вреда возмещались суммы от 1000 рублей до 10000 рублей.

Дача заключений в судах по искам потребителей

За 2016 г. Роспотребнадзор был привлечен судом к участию в деле для дачи заключения по искам в защиту прав потребителей. Заключение даны по 22 делам о продаже товаров ненадлежащего качества, о нарушении сроков выполнения работ, о нарушении прав потребителей при оказании туристских услуг, медицинских услуг. В 2015 г. и 2014 г. заключений дано 20.

Информирование потребителей

Активно проводилась информирование населения и хозяйствующих субъектов - было подготовлено 412 выступлений и публикаций в СМИ.

В сравнении с 2015 г. число публикаций возросло на 5 % (390 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.

Набирает популярность государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>

На сайте размещается актуальная информация по вопросам защиты прав потребителей:

- Памятки
- Примерные формы документов
- Материалы судебной практики
- Результаты проверочных мероприятий
- Новости Роспотребнадзора.

Ежегодно 15 марта Празднование Всемирного дня защиты прав потребителей

В рамках Всемирного дня защиты прав потребителей Роспотребнадзором проводятся множество мероприятий, призванных просветить население в вопросах защиты потребительских прав и оказать конкретную помощь потребителям:

- Выездные консультации на отдаленных территориях.
- Консультирования в торговых центрах.
- Проведения дня открытых дверей и «горячих линий».
- Проведение лекций для людей старшего поколения.

В 2016 г. праздник прошел под девизом «Исключить антибиотики из меню»

К дню празднования Всемирного дня защиты прав потребителей были проведены конкурсы:

- Потребитель года-2015
- Потребительский щит
- Потребительский юмор или глаза покупателя против языка продавца
- Литературный конкурс
- Исключить антибиотики из своего производства

Всем участникам конкурсов вручены грамоты, благодарственные письма и памятные призы.

Конкурсные работы учеников среднеобразовательной школы №40 города Каменска-Уральского на тему «Исключить антибиотики из меню!»

Каритова Полина

Люблю поесть свежак с утра
И молоко, и творог.
И сыр без плесени мой друг,
С утра конечно дорог.
Но если вдруг увижу я,
Пенициллин в продукте,
То откажусь конечно я
Он вреден для желудка.

Воронкова Варвара

У здоровья есть враги-антибиотики они.
С ними дружбы не води.
Лучше кушай фрукты и морепродукты!
Вот полезная еда!
Витаминами полна!

Георгий Эрлих

В еде антибиотики нам надо устранить

Ведь люди в агрокомплексе
Решили нас убить.
Они устроили заговор
Направленный на то,
Чтоб люди ели яблоки,
Морковку с ГМО.

Предложение в органы местного самоуправления

В целях соблюдения требований ст. 44 Закона №2300-1 от 7.02.1992 г. «О защите прав потребителей», предусматривающей полномочия органов местного самоуправления, учитывая значимость защиты прав потребителей предлагается администрациям:

Муниципальное образование «город Каменск-Уральский»;

Муниципальное образование «Каменский городской округ»;

Муниципальных образований городской округ Сухой Лог;

Муниципальных образований 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 ФЗ от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ".

5.) До 25.12.2017 года представить в адрес Каменск-Уральского ТО Управления Роспотребнадзора по Свердловской области сведения о проделанной работе по форме (форма прилагается), за 2017 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.