

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

**Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты  
прав потребителей и благополучия человека  
по Липецкой области**

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии  
в Липецкой области»**

## ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ДОКЛАД

**«О защите прав потребителей в Липецкой области  
в 2013 году»**

**Липецк – 2014**

**УДК 34С.42**  
**ББК 67.623.21(2Рос-4Лип)**  
**Г72**

Доклад «*О защите прав потребителей в Липецкой области в 2013 году*»  
ПОДГОТОВЛЕН:

**Специалистами Управления Роспотребнадзора по Липецкой области:**

к.м.н. *Бабаниным С.Н.*, *Хромовой О.А.*, к.м.н. *Морозовым В.Н.*, к.м.н. *Щукиной И.А.*,  
*Головановой Е.А.*, к.м.н. *Коротковой И.В.*, *Титлиновой Л.В.*, *Корабельщиковой Е.И.*,  
*Толухиной Е.А.*, *Дядевой О.В.*, *Бохонович Н.В.*, *Савиной Н.В.*, *Титовой И.Н.*

**Специалистами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»:**

д.м.н. профессором *Савельевым С.И.*, к.м.н. *Зубчонок Н.В.*, к.м.н. *Поляковой М.Ф.*,  
*Сарафановой Т.В.*

**Компьютерная верстка:** Павлов А.Е.

**Под редакцией:** главного государственного санитарного врача по Липецкой области, к.м.н. *Бондарева В.А*

При подготовке доклада использована официальная статистическая отчетность Управления Роспотребнадзора по Липецкой области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области», а также материалы, представленные Управлением Федеральной антимонопольной службы по Липецкой области, Управлением потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области, Государственной жилищной инспекцией Липецкой области.

## **Оглавление:**

<b>Введение</b>	<b>5-11</b>
<b>1. Общие результаты осуществления государственного надзора в области защиты прав потребителей</b>	<b>12-21</b>
<b>2. Результаты государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка</b>	
<b>2.1. Розничная продажа товаров:</b>	<b>21-24</b>
2.1.1 Качество и безопасность продовольственных товаров	24-27
2.1.2. Контроль за соблюдением требований техрегламентов	27-29
2.1.3. Алкогольная продукция	30-33
2.1.4. Табачные изделия	33-34
2.1.5. Непродовольственные товары	34-37
<b>2.2. Финансовые услуги</b>	<b>38-40</b>
<b>2.3 Жилищно-коммунальные услуги</b>	<b>40-42</b>
<b>2.4. Платные медицинские и образовательные услуги</b>	<b>42-43</b>
<b>2.5. Туристские услуги</b>	<b>43-47</b>
<b>2.6. Транспортные услуги</b>	<b>47-48</b>
<b>3. Судебная защита прав потребителей</b>	<b>48-57</b>
<b>4. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей</b>	
4.1. Деятельность Федеральных органов исполнительной власти	<b>58-62</b>

4.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации	<b>62-71</b>
4.3. Защита прав потребителей органами местного самоуправления	<b>71-75</b>
4.4. Осуществление защиты прав потребителей общественными объединениями потребителей	<b>75-78</b>
<b>5. Развитие системы информирования и консультирования потребителей</b>	<b>78-81</b>
<b>6. Мероприятия по улучшению ситуации с защитой прав потребителей</b>	<b>81-84</b>

## ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 05.04.2012г. № 283 «О государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации», п./п. 7 п.2 ст.40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» органы Роспотребнадзора осуществляют функцию по подготовке ежегодных докладов о защите прав потребителей на региональном и федеральном уровне.

Доклад разработан на основании материалов, представленных федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Липецкой области, органами местного самоуправления в Липецкой области, общественными объединениями потребителей, и служит основой для уточнения приоритетных направлений деятельности всех органов, входящих в национальную систему защиты прав потребителей Липецкой области.

Доклад может быть использован для обеспечения информацией о положении дел в области защиты прав потребителей исполнительных органов государственной власти Липецкой области, органов местного самоуправления муниципальных образований в Липецкой области, населения.

В Докладе приводятся результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, осуществляемого Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области в соответствии с полномочиями, установленными статьей 40 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»<sup>1</sup> и Положением о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 2 мая 2012 года № 412, сведения о примененных в этой связи в 2013 году (в сравнении с сопоставимыми показателями предшествующих периодов)

---

<sup>1</sup> Далее – Закон «О защите прав потребителей».

мерах ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленных на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений обязательных требований законодательства в области защиты прав потребителей со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Не менее важен раздел доклада, посвященный судебной практике в области защиты прав потребителей, поскольку достигнутый уровень судебной защиты потребительских прав граждан служит важнейшим индикатором состояния правопорядка в данной области общественных отношений.

Основными задачами, поставленными перед Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области в сфере контроля и надзора за соблюдением законодательства в области защиты прав потребителей на 2013 год являлись повышение эффективности и результативности в наиболее проблемных с точки зрения достигнутого уровня защиты прав потребителей сферах потребительского рынка - финансовые услуги, услуги ЖКХ, связи, туристские, медицинские, образовательные, транспортные услуги, а также в социально-значимых секторах потребительского рынка – соблюдение правил оборота алкогольной продукцией, правил торговли табачными изделиями, товарами детского ассортимента. Большое внимание уделялось контролю и надзору за соблюдением хозяйствующими субъектами требований технических регламентов, пресечению и предотвращению нарушений требований о включении информации о классе энергетической эффективности товара, определенных Федеральным законом от 23 ноября 2009 г. N 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», реализации мер, направленных на противодействие нарушениям прав интеллектуальной собственности.

Комплекс организационных, практических мероприятий, проведенных в 2013 г. Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области и ФБУЗ «Центр

гигиены и эпидемиологии в Липецкой области», позволил обеспечить реализацию задач в области обеспечения защиты прав потребителей.

В 2013 году Управлением продолжена работа над совершенствованием федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, а также реализацией планов и программ взаимодействия с гражданским обществом. Удельный вес проверок по соблюдению требований законодательства о защите прав потребителей в общем количестве проверок по Управлению составил в 2013 году 42% (т.е. законодательство о защите прав потребителей контролировалось практически при каждой второй проверке).

Анализ положения дел на рынке алкогольной продукции показал, что из общего количества проверок по контролю за соблюдением правил оборота алкогольной продукции доля проверок, при которых выявлялись нарушения, снизилась с 33% в 2012 году до 23% - в 2013, при этом удельный вес забракованной продукции также снизился (до 0,3% в 2013 году против 1,6% - в 2012).

По результатам проверок в 2013 году вынесено 73 постановления о привлечении к административной ответственности, наложено штрафов на общую сумму 219,0 тыс. руб. Три протокола по статьям 14.43 ч.1 и ч. 2 переданы для рассмотрения в мировой суд.

Вместе с тем, итоги надзора показывают, что, несмотря на некоторое улучшение, достигнуть стабилизации ситуации не удалось.

В Липецкой области, как и во многих других регионах России, потери человеческого и трудового потенциала во многом связаны с высоким уровнем потребления алкоголя. Проблемы смертности от потребления алкоголя, алкоголизация населения во всех возрастных группах остаются.

По данным токсикологического мониторинга, проводимого Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области, в 2013 г. в сравнении с 2012 г. отмечается некоторое уменьшение количества острых отравлений спиртосодержащей продукцией (алкоголем и его суррогатами) (540 против

547). Вместе с тем, из 540 человек, пострадавших в 2013 г. от острого отравления спиртосодержащей продукцией, с летальным исходом – 189.

Как показывают результаты контрольно-надзорных мероприятий, несмотря на предварительное уведомление о проверках (за три дня до плановой проверки и за 1 день о проверке по выполнению предписания и размещение планов проверок на сайтах прокуратуры и Управления), т.е. даже имея полную информацию о дате проверки, количество выявленных нарушений остается на высоком уровне.

Так, удельный вес проверок, проведенных Управлением по контролю за соблюдением законодательства в области защиты прав потребителей, в ходе которых были выявлены нарушения, в 2013 году составил 76% против 55% - в 2012 году. Необходимо отметить, удельный вес плановых проверок, при которых выявлялись нарушения, возрос с 81% в 2012 году до 96% в 2013.

В сфере торговли проблемными вопросами по-прежнему являются: реализация товаров нестандартных по качеству, маркировке и упаковке, нарушения правил отпуска товаров покупателям, несоблюдение товарного соседства, реализация товаров с истекшими сроками годности и др.

Общая сумма наложенных штрафов составила в 2013 году 4530,9 тыс.руб. и увеличилась к 2012 году на 291,1 тыс. руб. или на 7%.

Управление Роспотребнадзора как структура Федерального органа исполнительной власти в соответствии с нормативно-правовыми актами РФ уполномочено осуществлять государственный контроль (надзор) за соблюдением требований техрегламентов таможенного союза. Основная структура нарушений: реализация товаров без соответствующей маркировки, предусмотренной требованиями технических регламентов, отсутствие сведений о сертифицировании или декларировании продукции, маркировка продукции знаком обращения на рынке, соответствие которой требованиям технических регламентов не подтверждено, а также невыполнение продавцом в установленный срок законного предписания Роспотребнадзора по отзыву продукции с рынка.



По фактам выявленных нарушений составлено 58 протоколов об административных правонарушениях по статьям 14.43 ч.1, 14.43 ч.2, 14.44. ч.1, 14.45 КоАП РФ и направлены в суды для рассмотрения по подведомственности, в т. ч. одно дело - о временном приостановлении деятельности.

Особое внимание Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области уделяется полному и объективному рассмотрению обращений потребителей.

Всего в 2013 г. Управлением получено 1330 обращений по различным вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли и оказания различного рода услуг, что в 1,2 раза больше, чем в 2012 г.

Рост количества обращений произошел в основном за счет роста обращений на нарушения прав потребителей в сферах деятельности, связанных с предоставлением финансовых, жилищно-коммунальных, транспортных услуг, услуг связи и др.

Применительно к сегменту розничной торговли в 1,1 раза увеличилось количество обращений граждан на нарушение их потребительских прав при приобретении непродовольственных товаров. В большинстве случаев (85%) жалобы касались приобретения непродовольственных товаров ненадлежащего качества, главным образом – технически сложных.

Поскольку большинство обращений, как правило, было связано с изложением обстоятельств конкретного имущественного спора, разрешаемого исключительно в судебном порядке, в 56 % случаев авторам обращений давались соответствующие необходимые в этой связи разъяснения и рекомендации.

В то же время почти каждое третье обращение с жалобами на нарушения в сфере розничной торговли из числа рассмотренных (всего – 259) стало основанием для проведения внеплановой проверки в соответствии с требованиями Закона № 294-ФЗ, а 237 обращений явились основанием для

вынесения определения о возбуждении дела об административном правонарушении и проведении административного расследования.

Управлением активизирована работа по судебной защите прав потребителей.

С целью реализации предоставленных полномочий, согласно требованиям ст. 40, 46 Закона РФ «О защите прав потребителей», Управлением подано 38 исков в защиту прав потребителей, что на уровне 2012 года.

За счет совершенствования деятельности Управления по судебной защите прав потребителей значительно возросло количество удовлетворенных судами требований потребителей: в 2013 году судами вынесены решения об удовлетворении заявленных требований по 99 % исков потребителей, при рассмотрении которых Роспотребнадзор давал заключение по делу, в 2012 году процент удовлетворенных исков составлял 97%. В пользу потребителей в 2013 году присуждено денежных средств на общую сумму 6096 тыс. руб., что значительно (на 1млн 330тыс. руб.) выше, чем в 2012 году.

В 2013 году Управлением продолжена работа над совершенствованием федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, а также реализацией планов и программ взаимодействия с гражданским обществом.

Взаимодействие с органами исполнительной власти Липецкой области и органами местного самоуправления осуществляется в форме планирования и реализации совместных мероприятий, обмена информацией, а также в форме проведения совещаний и создания координационных органов с участием руководителя Управления Роспотребнадзора по Липецкой области.

В современных условиях глобального финансово-экономического кризиса потребитель наиболее уязвим и нуждается в усиленной защите его интересов со стороны государства, прежде всего, в наиболее подверженных

рisku жизнеобеспечивающих сферах общественных отношений, где особую роль приобретают меры предупредительного и профилактического характера

В этой связи все большую значимость по реализации государственной потребительской политики приобретает развитие системы информирования и консультирования потребителей, как средства обеспечения их прав на просвещение в области защиты прав потребителей, а также в целях информирования потребителей, предпринимателей о ситуации на потребительском рынке.

В 2013 году значительно активизирована работа по информированию населения в сети Интернет и через сайт Управления: количество публикаций составило 750, из них на сайте Управления Роспотребнадзора по Липецкой области - 502, по «горячим линиям» предоставлено 75 консультаций. Общее количество консультаций проведенных специалистами Консультационного Центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области» увеличилось на 11 % - с 5646 в 2012 году до 6364 в 2013 году.

Многолетняя правоприменительная практика показывает, что большинство нарушений прав потребителей устраняется путем консультирования потребителей, оказания помощи в подготовке претензий и исковых заявлений. Такая работа способствует высокой степени оперативности рассмотрения обращений потребителей, что не может быть обеспечено контрольно-надзорными органами в силу детального урегулирования законодательными актами полномочий по проведению надзорных мероприятий.

Руководитель  
Управления Федеральной службы по надзору  
в сфере защиты прав потребителей  
и благополучия человека  
по Липецкой области

В.А. Бондарев

## **1. Общие результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей**

Реализация Роспотребнадзором и его территориальными органами в 2013 году государственной функции по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей была основана на приоритетах, определенных в соответствии с приказом Роспотребнадзора от 6 ноября 2012 года № 1067 «Об утверждении основных направлений деятельности Роспотребнадзора, его органов и организаций на 2013 год», в числе которых – дальнейшее совершенствование методологии и практического осуществления контрольно-надзорных полномочий в деятельности Роспотребнадзора с учетом изменений федерального законодательства при реализации возложенных функций в области защиты прав потребителей, целями которого обеспечение комплексного подхода к вопросу выбора форм и методов защиты нарушенных прав потребителей на основе гармоничного сочетания мер административной и гражданско-правовой ответственности и оптимизация федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, государственного надзора за соблюдением правил продажи отдельных предусмотренных законодательством Российской Федерации видов товаров (работ, услуг); государственного контроля за соблюдением требований законодательства об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности.

Практическим результатом этой работы явилось достижение следующих показателей, характеризующих основные итоги государственного надзора в области защиты прав потребителей за отчетный период.

В 2013 году сохранился рост числа обращений по вопросам защиты прав потребителей, в результате общее их количество обращений достигло 1330, что на 20 % больше, чем в 2012 году (1112 обращений), на 21,8 % больше, чем в 2011 году (1092 обращения) (рисунок 1).



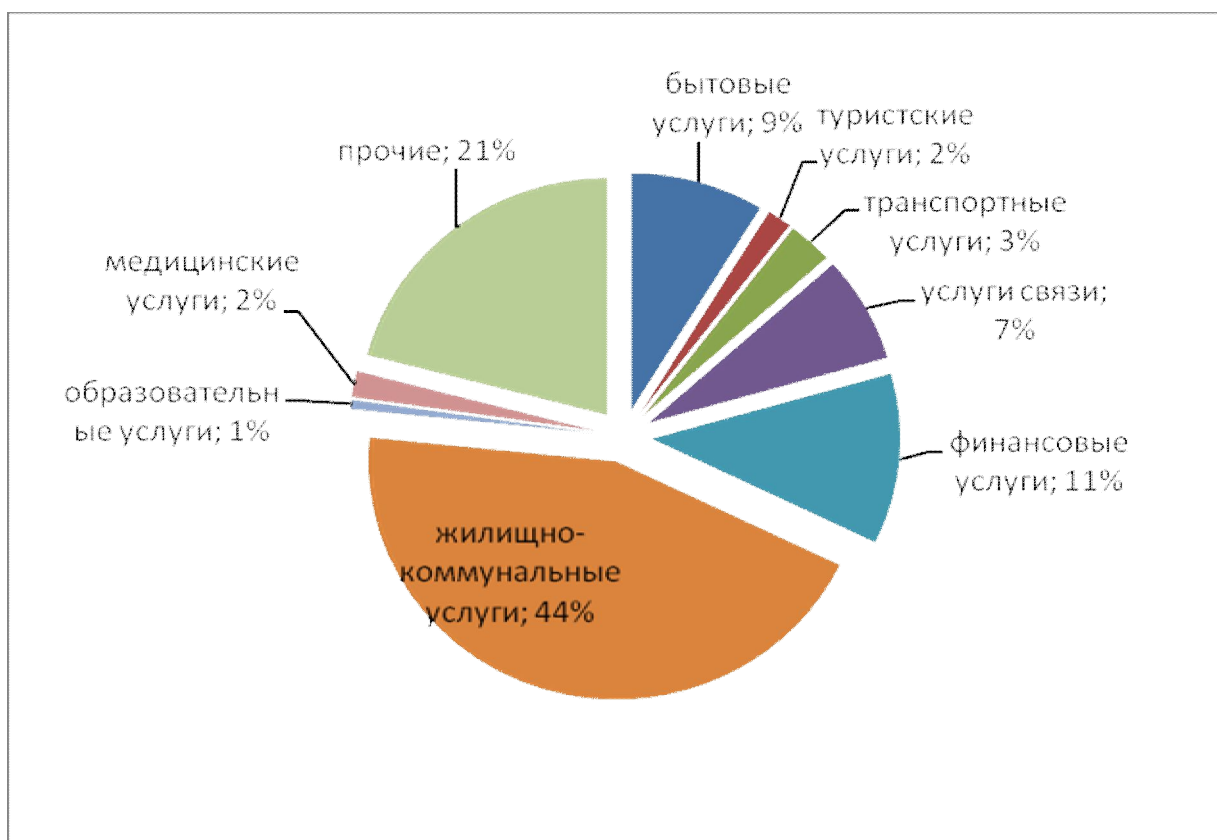
**Рисунок 1.** Динамика и структура обращений граждан в Управление Роспотребнадзора по Липецкой области по вопросам защиты прав потребителей в 2011-2013 гг.

Из анализа структуры обращений следует вывод, что наблюдается снижение количества обращений на нарушения в сфере розничной торговли: если в 2011 году этот показатель составлял 73%, в 2012 году - 55% от общего количества обращений, то в 2013 году он составил – 51% от общего количества обращений.

Рост количества обращений произошел в основном за счет роста обращений на нарушения прав потребителей в сферах деятельности, связанных с предоставлением финансовых, жилищно-коммунальных, транспортных услуг, услуг связи, связанных с деятельностью платежных агентов.

Применительно к сегменту розничной торговли в 1,1 раза увеличилось количество обращений граждан на нарушение их потребительских прав при приобретении недовольственных товаров. В большинстве случаев (85%) жалобы касались приобретения недовольственных товаров ненадлежащего качества, главным образом – технически сложных.

На нарушения прав потребителей в сфере оказания различного рода услуг поступило 656 обращений, (49% от общего количества), из них наибольшее количество обращений поступило на ненадлежащее оказание жилищно-коммунальных услуг (20%), бытовых услуг (18%), на деятельность финансовых организаций (13%), на ненадлежащее оказание услуг связи (12%). По сравнению с 2012 годом увеличилось в 3,5 раза количество обращений на деятельность платежных агентов (жалобы в основном были связаны с нарушением сроков прохождения денежных средств).



**Рисунок 2.** Структура обращений граждан (потребителей) на нарушения прав потребителей в отдельных сферах платных услуг за 2013 год

Данные обстоятельства во многом определили величину и структуру соответствующих показателей, характеризующих надзорную деятельность Управления Роспотребнадзора по Липецкой области, поскольку обращения являются основанием как для организации и проведения внеплановых проверок (пункт 2 части 2 статьи 10 Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и

муниципального контроля»<sup>2</sup>), так и для возбуждения дел об административных правонарушениях (пункт 3 части 1 статьи 28.1 КоАП РФ<sup>3</sup>).

В результате рассмотрения обращений по вопросам защиты прав потребителей, поступивших в 2013 году, Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области в пределах полномочий принимались различные меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

Почти каждое третье обращение с жалобами на нарушения в сфере розничной торговли из числа рассмотренных (всего – 259) стало основанием для проведения внеплановой проверки в соответствии с требованиями Закона № 294-ФЗ, а 237 обращений явились основанием для вынесения определения о возбуждении дела об административном правонарушении или проведении административного расследования.

Вместе с тем, поскольку большинство обращений, как правило, было связано с изложением обстоятельств конкретного имущественного спора, разрешаемого исключительно в судебном порядке, в 56 % случаев авторам обращений давались соответствующие необходимые в этой связи разъяснения и рекомендации.

Удельный вес проверок по соблюдению требований законодательства о защите прав потребителей в общем количестве проверок по Управлению составил в 2013 году 42% (т.е. законодательство о защите прав потребителей контролируется практически при каждой второй проверке).

Доля охвата объектов плановыми проверками составила в 2013 году 57%, т.е. преобладающая роль, как в 2011 и 2012 годах, принадлежит плановому надзору.

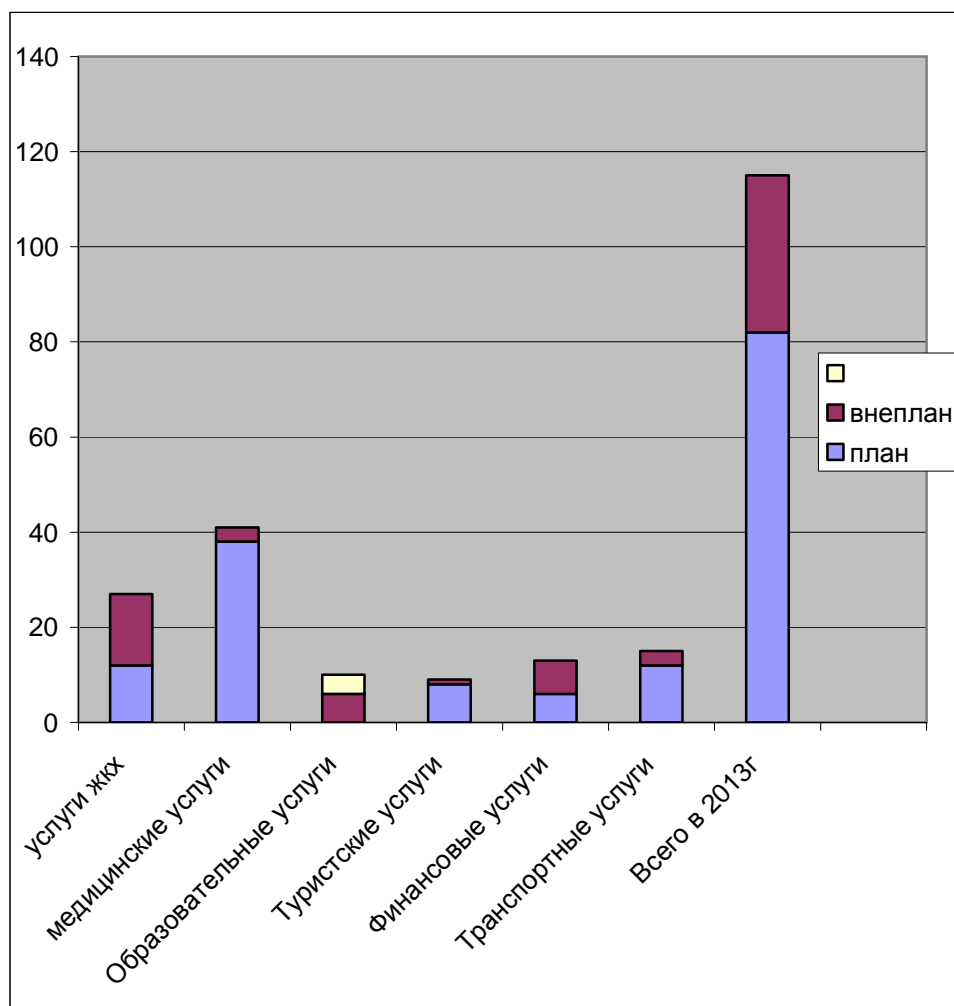
Практически во всех приоритетных сегментах потребительского рынка отмечается преобладание плановых проверок над внеплановыми. Исключением является сфера финансовых услуг и ЖКХ, где доля плановых проверок составила в 2013 году, соответственно, 46% и 44%, что связано с

---

<sup>2</sup> Далее – Закон № 294-ФЗ

<sup>3</sup> Далее – КоАП РФ

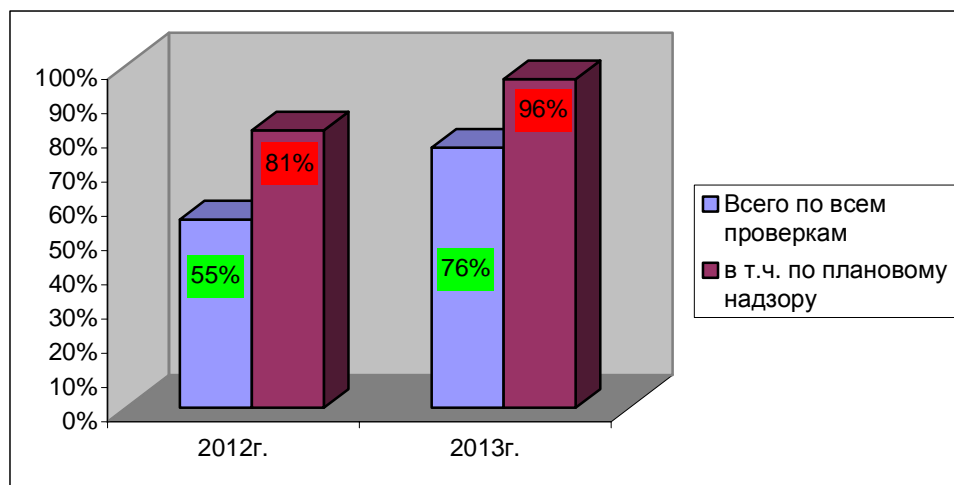
ростом обращений потребителей по поводу нарушения их прав (по финансовым услугам количество обращений возросло в 1,3 раза, по услугам ЖКХ - в 1,1 раза), что наглядно показано на рисунке 3.



**Рисунок 3.** Удельный вес плановых проверок в общем количестве проверок в сфере защиты прав потребителей за 2013 год

Всего Управлением проведено 1692 проверки по контролю за соблюдением законодательства в области защиты прав потребителей. При 96% плановых проверок были установлены нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей (в 2012 году данный показатель составлял 82%), в ходе внепланового надзора нарушения устанавливались в 47% проверенных предприятий (в 2012 году - в 56%).





**Рисунок 4.** Удельный вес проверок по ЗПП с нарушениями за 2012-2013 годы

Из общего числа выявленных нарушений 58 % составили нарушения непосредственно положений Закона «О защите прав потребителей», Соотношение количества выявленных нарушений требований статей 8, 9, 10,12 закона (требования к предоставлению информации) к общему их количеству в 2013 году составило 50%, против 38% в 2012году. Наибольшее количество выявленных нарушений связано с непредставлением полной и достоверной информации о товарах (работах, услугах), изготовителях и продавцах, в том числе на русском языке. Увеличился с 1,6% в 2012году до 2% в 2013году удельный вес нарушений по ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» и доля нарушений, связанных с качеством товаров (работ, услуг), (с 5% до 9%, соответственно), удельный вес нарушений требований законодательства о техническом регулировании составил в 2013 году 2,3% против 0,5% - в 2012 году.

В структуре выявленных в 2013 году нарушений по видам деятельности по-прежнему преобладает торговля (76% от общего количества нарушений), вместе с тем необходимо отметить снижение ее доли: в 2011 году удельный вес нарушений в сфере торговли составлял 86%, в 2012году – 82%.

Соотношение абсолютных показателей выявленных нарушений законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, к общему количеству соответствующих

проверок составил в 2013 году в целом по Управлению 2, в разрезе отдельных видов деятельности данные показатели представлены в таблице 1.

**Таблица 1**

**Соотношение абсолютных показателей выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей к общему количеству соответствующих проверок в 2013 году  
(по отдельным видам деятельности)**

Сферы хозяйственной деятельности	Число проведенных проверок, и административных расследований ед.	Выявлено нарушений, ед.	Соотношение количества нарушений к числу проверок
Торговля	1209	2600	2,1
Общественное питание	119	200	1,7
Бытовые услуги	120	172	1,4
Туристские услуги	9	42	4,6
Транспортные услуги	15	36	2,4
Финансовые услуги	13	33	2,5
Жилищно-коммунальные услуги	27	72	2,7
Медицинские услуги	41	84	2
Образовательные услуги	10	20	2
По всем видам деятельности	1692	3427	2

Из анализа показателей следует вывод о том, что наибольшая результативность надзора достигнута по туристическим услугам - соотношение количества выявленных нарушений законодательства в области защиты прав потребителей к количеству проверок, проведенных в сфере предоставления туристических услуг составил 4,6; жилищно-коммунальных, транспортных, финансовых услуг (2,7 – 2,4); несколько ниже сложились показатели по таким видам деятельности, как торговля (2,1), медицинские, образовательные услуги (2), услуги общественного питания, бытовые услуги (1,7-1,4).

В 2013 г. должностными лицами Управления при осуществлении надзора в области защиты прав потребителей в отношении виновных лиц были возбуждены 1707 дел об административном правонарушении, из

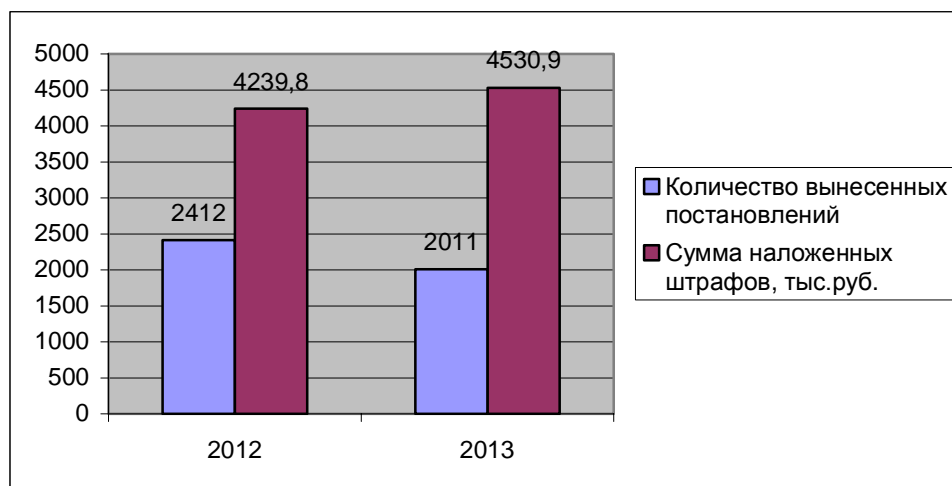
которых 78 % были связаны с реализацией товаров населению. Всего были вынесены 2011 постановлений о назначении административного наказания, главным образом (89 % дел), в виде административного штрафа, что на 0,3 % меньше аналогичного показателя 2012 г.

Общая сумма наложенных штрафов составила в 2013 году 4530,9 тыс.руб. и увеличилась к 2012 году на 291,1 тыс. руб. или на 7%.

Анализ структуры вынесенных постановлений показал, что по сравнению с 2012 годом в 2013 году:

- в 1,9 раза увеличилась доля юридических лиц, привлеченных к административной ответственности;
- на 9 процентов раза увеличилась доля привлеченных к административной ответственности должностных лиц;
- на 25% снизилась доля привлеченных к административной ответственности граждан;
- на 33% снизилась доля привлеченных к административной ответственности индивидуальных предпринимателей.

Показатели общего количества вынесенных постановлений о назначении административного наказания за нарушения законодательства о защите прав потребителей и суммы наложенных штрафов за 2012-2013 году показаны на рисунке 5.



**Рисунок 5.** Количество вынесенных постановлений за нарушения законодательства о защите прав потребителей и сумма наложенных штрафов по Управлению в 2012-2013 годах

Из 25 статей КоАП РФ, (включенных в таблицу № 3 Ф 1-13), по которым должны выноситься постановления о назначении административного наказания за нарушения в области защиты прав потребителей, в 2013 году

не были применены 6 статей (9.16 ч.1, 14.34 части 2,3,4,6, 14.39, 14.51. Практика применения КоАП РФ представлена в таблице 2.

**Таблица 2**

**Практика применения КоАП РФ в сфере защиты прав потребителей  
за 2012-2013 годы**

Норма КоАП РФ	2012		2013	
	всего постановлений	вынесено удельный вес, %	всего вынесено постановлений	удельный вес, %
Всего	2412	100	2011	100
ст. 9.16	1		1	
ст. 10.8	57	2,4	44	2,2
ст. 14.2	70	2,9	102	5,1
ч.1 ст.14.4	396	16,5	332	16,5
ч.2ст. 14.4	26	1	3	0,1
ч.1ст. 14.5	168	7	157	7,8
ст.14.6	8	0,3	10	0,5
ст.14.7	62	2,7	71	3,5
ч.1 ст.14.8	486	20,1	370	18,5
ч.2 ст.14.8	41	1,7	39	1,9
ч.3 ст.14.8	3	0,1	10	0,5
ст.14.15	861	35,8	574	28,6
ч. 2.1ст.14.16	9	0,4	2	0,1
ч.3ст.14.16	36	0,2	71	3,5
ст. 14.34	7	0,3	4	0,2
ст.19.14	4	0,2	2	0,1
предупреждения	177	7,3	219	10,9

В структуре применения КоАП РФ по вопросам защиты прав потребителей отмечается уменьшение удельного веса привлечения лиц к ответственности по составам: 10.8. 14.4 ч.1, , 14.8 ч. 1, 14.8 ч.3, 14.15, 14.34, 19.14 КоАП РФ; при этом произошло увеличение удельного веса по составам: ст. 14.2 ст., 14.6, 14.7, 14.16 ч.3 КоАП ФР.П РФ. Из числа редко применяемых и новых составов КоАП РФ в 2013 г. применялись: ст. 14.10, 14.43 ч.1и ч.2, 14.45, 14.53, ч. 1ст. 14.3.1, 15.12 ч.2, КоАП РФ.

Увеличилось количество дел о привлечении к административной ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителей, направленных для рассмотрения в суды (с 97 в 2012 году до 103 – в 2013 году). По результатам рассмотрения материалов дел, направленных в суды по подведомственности, в 2013 году вынесено 64 постановления о привлечении к

административной ответственности виновных в виде наложения административного штрафа, 5 постановлений о привлечении к административной ответственности виновных в виде наложения административного штрафа и конфискации товаров на общую сумму 3,7 тыс. руб.

Результаты работы Управления за 2013 год по государственному контролю в сфере защиты прав потребителей, показали, что по-прежнему основная доля нарушений на потребительском рынке Липецкой области приходится на нарушение сроков реализации продовольственных товаров, продажу товаров (оказание услуг, выполнение работ) ненадлежащего качества, без необходимой и достоверной информации для потребителей и документов, подтверждающих качество и безопасность товаров, нарушения правил продажи отдельных видов товаров.

## **2. Результаты государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка**

### **2.1. Розничная продажа товаров**

Понятие «розничная торговля» дано в части 2 ГК РФ, согласно которой по договору розничной купли-продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность в сфере розничной торговли, передает покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью, т.е. розничные торговцы реализуют товар конечным потребителям.

Торговая сфера сегодня – один из наиболее динамично развивающихся секторов российского хозяйства.

Сфера торговли оказывает возрастающее влияние на другие отрасли, работающие по всей цепи товародвижения, включая закупщиков, дистрибьюторов и производителей.

Задачи, стоящие перед розничной торговлей на современном этапе, заключаются как в росте товарооборота, так и в повышении уровня

обслуживания покупателей на основе дальнейшего более упорядоченного развития розничной торговой и складской сети всех форм собственности и ведомственной принадлежности. Без достаточной сети современных магазинов, холодильников, складов, транспортных средств невозможно дальнейшее развитие товарооборота.

По сведениям, приводимым территориальным органом Федеральной службы статистики по Липецкой области, в 2013 году оборот розничной торговли составил 175734,6 млн. рублей или 112,6% к уровню 2012 года. Продажа непродовольственных товаров по итогам 2013 года выросла на 12,8% по сравнению с 2012 годом, продажа пищевых продуктов, включая напитки и табачные изделия, – на 12,2%.

В структуре розничных продаж доля непродовольственных товаров составила в 2013 году 42%, что соответствует уровню прошлого года. Одновременно сохранилась отрицательная динамика продаж товаров на розничных рынках и ярмарках, где по итогам 2013 года оборот розничной торговли составил 13749,2 млн. рублей, сократившись на 9% по сравнению с 2012 годом.<sup>4</sup>

В 2013 г. Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области по вопросам защиты прав потребителей в сфере торговли было проведено 1209 проверок, из них 633 (52%) – в рамках планового надзора, в 2012 году удельный вес планового надзора составлял – 54%. Доля проверок, в ходе которых были выявлены нарушения, в 2013 году составила – 76%, а по результатам планового надзора нарушения выявлялись при 99% проверок.

В 2013 году в сфере торговли выявлено 2 600 нарушений, удельный вес выявленных нарушений к общему количеству проверок составил 210%. Доля выявленных нарушений обязательных требований Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее также – Закон № 2300-1) по отношению к иным нормативным актам,

---

<sup>4</sup> [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/enterprise/retail/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/enterprise/retail/)

регулирующим отношения в сфере защиты прав потребителей, составила в сфере торговли в 2013 г. – 56%, в 2012 г. она составляла – 62%.

Всего по фактам нарушений, выявленных по результатам проверок (административных расследований) в сфере розничной торговли юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям было выдано 397 предписаний, вынесено 1631 постановление о назначении административного наказания, из них 1488 постановления о наложении административного штрафа (или 91,2 % от общего числа вынесенных постановлений) на общую сумму 3473,8 тысяч рублей. При этом сумма штрафа, уплаченного в доход бюджета в добровольном и принудительном порядке, составила 3180,7 тысяч рублей или 91,6 % от общей суммы наложенной.

Из анализа структуры выявленных в ходе проверок нарушений следует, что наиболее распространенными продолжают оставаться нарушения правил торговли: ст. 14.15 КоАП РФ занимает в общем количестве вынесенных постановлений 33%, нарушения по ч.1 ст. 14.4 – продажа товаров, несоответствующих по качеству, составляют 18%, нарушения прав потребителей на предоставление информации (ч.1 ст. 14.8 КоАП РФ) составляют в общем количестве вынесенных постановлений 14%, на долю остальных статей КоАП РФ (ст. 14.7, ч.3 ст. 14.16, ст.10.8) приходится 2-3% и менее.

Кроме того, Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области подано в суд 25 заявлений (исков) по фактам нарушений, выявленных по результатам проверок (административных расследований) в сфере розничной торговли.

Наряду с применением административных мер в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу товаров с нарушением требований потребительского законодательства, в 2013 году активно использовались иные меры, направленные на защиту прав потребителей, в том числе неопределенного круга.

Так, в 2013 году Управлением в сфере розничной торговли дано заключений 78, требования потребителя удовлетворены по всем искам, присуждено денежных средств потребителям на общую сумму 1521 тысяч рублей, в том числе компенсации морального вреда – 82,9 тысяч рублей.

### **2.1.1 Качество и безопасность продовольственных товаров**

В 2013 году уделялось большое внимание безопасности и качеству реализуемых продовольственных товаров, соответствию продукции требованиям санитарных норм и правил, государственных стандартов и технических регламентов. Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области проведено 703 надзорных мероприятий в предприятиях, реализующих продовольственные товары, в ходе которых применялись меры по недопущению поступления на потребительский рынок некачественной и опасной продукции. Всего в ходе проверок было выявлено 2600 правонарушений.

В целях недопущения попадания на потребительский рынок опасной и недоброкачественной продукции, а также минимизации рисков, связанных с ее приобретением и потреблением, Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области в 2013 году было проверено в натуральном выражении 138,4 т. Продовольственных товаров и 6210 единиц непродовольственных товаров.

Результаты проведенных проверок показали увеличение в 1,6 раза по сравнению с 2012 годом удельного веса выявленных нарушений, связанных с забраковкой продукции по дефектам производственного характера, таких как несоответствие продукции заявленным требованиям по показателям качества и безопасности, фальсифицированных, с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных действующим законодательством, нормативными документами. Тем не менее, по-прежнему наибольший удельный вес выявленных правонарушений приходится на нарушение правил продажи и иных законов и нормативных правовых актов.



Основные нарушения прав потребителей на предоставление информации:

- отсутствие сведений или неполные сведения о юридическом лице – изготовителе или адресе, по которому осуществляется прием заявлений и претензий потребителя;
- отсутствие информации о сроках годности;
- указание неполного состава ингредиентов, используемых для изготовления продукта, что приводит к умышленному укрыванию наличия в продукте консервантов, фосфатов, пищевых добавок и других веществ различного происхождения;
- 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;
- отсутствие сведений о термическом состоянии продукта;
- отсутствие сведений о номинальной массе основного компонента для продуктов, основной компонент которых находится в рассоле, маринаде и так далее;
- нанесение информации в неудобном для прочтения месте, мелким шрифтом, недоступным восприятию невооруженным глазом, и иные нарушения.

**Таблица 3**

**Сведения о качестве проинспектированных продовольственных потребительских товаров**

Продукты питания	Ед. изм.	2012г.			2013г.		
		проинспектировано товара	Забраковано		проинспектировано	Забраковано	
			В абс. числах	В %		В абс. числах	В %
Мясные продукты и полуфабрикаты (сырье) и готовые к употреблению	т	23,4	0,72	3,1	24,4	0,22	0,9
Птица и полуфабрикаты из птицы	т	9,3	0,59	6,3	9,5	0,04	0,4
Молоко и молочные продукты	т	8,6	0,97	11,3	10,6	0,15	1,4
Масложировые продукты	т	6,9	0,02	0,3	8,4	0,07	0,9
Рыба и полуфабрикаты из рыбы	т	9,6	0,13	1,4	8,5	0,19	2,2

Рыбные продукты готовые к употреблению	т	4,0	0,13	3,3	1,1	0,02	1,8
Хлебобулочные изделия	т	7,1	0,12	1,7	27,0	0,06	0,2
Кондитерские изделия	т	11,9	0,22	1,8	11,7	0,07	0,6
Флодоовощная продукция	т	14,9	0,67	4,5	6,2	0,4	6,5
Пиво	дкл	616,7	0,044	0,01	1975,1	3,5	0,2
Алкогoльная продукция	дкл	1037,6	18,2	1,8	2233,9	6,98	0,3
Консервы	тыс. усл. банок	11,5	0,05	0,4	11,5	0,17	1,5

В результате проводимой работы в 2013 году в сравнении с аналогичным периодом 2012 года отмечается стабилизация качества продуктов питания по микробиологическим показателям. На уровне 3,8% нестандартных проб стабилизировалось качество продуктов питания по микробиологическим показателям, однако это выше индикативного показателя (3,2%).

Улучшилось качество молочной продукции, вырабатываемой молокоперерабатывающими предприятиями: удельный вес нестандартных проб снизился с 2,4% до 1,4%.

Отмечается некоторое улучшение качества продуктов питания по микробиологическим показателям, реализуемых в торговой сети: удельный вес проб, не отвечающих гигиеническим нормативам, уменьшился с 6,5% до 5,8%. Однако по предприятиям торговли г. Ельца этот показатель составил 12,5%, г. Липецка – 8,1%.

Удельный вес проб, не отвечающих требованиям по санитарно-химическим показателям, составил 0,9%, за счет несоответствия проб молочной и масложировой продукции требованиям нормативной документации по наличию растительного жира.

Из 106 проб животного масла и маргарина сливочного 20 проб или 19% (в 2012 г. – 28%) не соответствовали требованиям ГОСТа по жирно-кислотному составу. Практически вся нестандартная продукция завозилась из-за пределов области (Воронежская, Курская, Тверская, Московская области), по одному случаю была продукция ООО «ЛПК» Грязинский район и ООО «Гринвиль» Усманский

район. За выработку и поставку фальсифицированной молочной продукции специалистами приняты адекватные меры административного воздействия. В 3 случаях материал передан в следственные органы. Так же материалы для принятия мер направлены в Управления Роспотребнадзора указанных территорий.

Специалистами Управления забраковано и не допущено на потребительский рынок 336 партий пищевых продуктов объемом 1 197 кг.

### **2.1.2. Контроль за соблюдением требований технических регламентов**

По состоянию на 31 декабря 2013 года из 21 технического регламента Таможенного союза, вступившего в силу в 2012-2013 годах, Роспотребнадзор наделен полномочиями по осуществлению государственного контроля (надзора) за соблюдением требований в отношении 15 технических регламентов Таможенного союза и 5 технических регламентов Российской Федерации, установивших обязательные требования к низковольтному оборудованию; упаковке; продукции, предназначенной для детей и подростков; игрушкам; парфюмерно-косметической продукции; машинам и оборудованию; зерну; продукции легкой промышленности; средствам индивидуальной защиты; табачной продукции; и пищевой продукции, в том числе в части установления требований к ее маркировке (в том числе на: соковую продукцию из фруктов и овощей; масложировую продукцию; специализированную продукцию, в том числе для лечебного и диетического профилактического питания; пищевые добавки, ароматизаторы и технические вспомогательные средства; молоко и молочную продукцию).

Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов в отношении продукции, перечисленной выше, осуществляется Роспотребнадзором в том числе рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, к которому применяются положения Закона № 294-ФЗ.

При этом соответствующие полномочия Роспотребнадзора по осуществлению государственного контроля (надзора) за соблюдением

требований технических регламентов Таможенного союза «О безопасности низковольтного оборудования» (ТР ТС 004/2011) и «О безопасности машин и оборудования» (ТР ТС 010/2011), реализуемые в отношении низковольтного оборудования, машин и оборудования, связаны исключительно с продукцией, предназначенной для личных, семейных, домашних и иных не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности нужд потребителей. При осуществлении государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технического регламента Таможенного союза «О безопасности зерна» (ТР ТС 015/2011) – исключительно в отношении зерна, реализуемого для личных нужд потребителей.

В 2013г. факты нахождения в обращении продуктов питания, выработанных в соответствии с техническими регламентами Российской Федерации и техническими регламентами Таможенного Союза, несоответствующей требованиям указанных техрегламентов устанавливались в 58 случаях: в том числе 47 нарушений «Технического регламента на молоко и молочную продукцию», 3 «Технического регламента на масложировую продукцию», 8 технического регламента Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции».

По фактам выявленных нарушений составлено 58 протоколов об административных правонарушениях, предусмотренные статьями 14.43 ч.1, 14.43 ч.2, 14.44. ч1, 14.45 КоАП РФ и направлены в суды для рассмотрения по подведомственности, в т.ч. 1 дело - о временном приостановлении деятельности и 4 материала по конфискации.

Всего на территории Липецкой области в 2013 году на соответствие ТР ТС исследовано 77 проб пищевой продукции. Исследования проводились в отношении продукции являющейся объектами технического регулирования:

- по ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» - 74 пробы, из них 4 образца доставлены при осуществлении надзора на предприятиях торговли, 70 образцов из предприятий общественного питания, ЛПУ, детских образовательных учреждений;

- по ТР ТС 024/2011 «Технический регламент на масложировую продукцию»
- 1 проба из торговых предприятий;
- по ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств» - 2 пробы пищевых продуктов в части содержания в них пищевых добавок (консервантов, подсластителей).

По результатам лабораторных исследований выявлены 2 образца не отвечающих требованиям ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» по микробиологическим показателям безопасности .

По ТР РФ № 88-ФЗ «Технический регламент на молоко и молочную продукцию» за 2013 год проведено 6710 исследований, из них 156 исследований не отвечали нормативам данного регламента:

- 132 нестандартных исследования по показателям жирно-кислотного состава сливочных масел;
- 8 нестандартных исследований по физико-химическим показателям идентификации молока и молочных продуктов - м.д. белка, м.д. жира, м.д. влаги, СОМО;
- 16 нестандартных исследований по микробиологическим показателям безопасности молока и продуктов его переработки.

По ТР РФ № 178-ФЗ «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей» испытательно-лабораторным центром за 2013 год проведено 1139 исследований, нестандартных образцов не выявлено.

По ТР РФ № 90-ФЗ «Технический регламент на масложировую продукцию» за 2013 год проведено 881 исследование по санитарно-химическим и микробиологическим показателям безопасности. По результатам лабораторных исследований выявлено 2 нестандартных образца в части микробиологических показателей безопасности.

По техническим регламентам ТС за 2013 год всего проведено 505 лабораторных исследований, выявлено 3 нестандартных исследования в части микробиологических показателей безопасности пищевой продукции.

### 2.1.3. Алкогольная и табачная продукция

Одним из приоритетов в деятельности Роспотребнадзора в 2013 году был определен надзор за соблюдением обязательных требований в отношении продукции, требования к которой установлены техническими регламентами, а также в отношении подакцизных товаров (табачной и алкогольной продукции) в целях укрепления здоровья населения и обеспечения прав потребителей на качественную и безопасную продукцию, что в немалой степени обусловлено следующим.

По данным ВОЗ в мире 90 % смертей от рака легких, 75 % от хронического бронхита и 25 % от ишемической болезни сердца обусловлены курением, ежегодно от потребления табака в мире погибает около 14 тысяч человек. В Российской Федерации ежегодно от болезней, связанных с потреблением табака, погибают от 350 тысяч до 500 тысяч граждан<sup>5</sup>.

Потребление табака, в том числе в виде табачных изделий, является существенной угрозой для здоровья граждан Российской Федерации. С потреблением табака и воздействием табачного дыма связан ряд социальных, экономических и экологических последствий, а ущерб здоровью от потребления табака ложится тяжелым бременем на общество и государство.

В общем объеме алкогольной продукции значительная доля принадлежит крепким спиртным напиткам и пиву, что обуславливает высокий уровень алкоголизации населения.

Так, по данным территориального органа Федеральной службы статистики по Липецкой области, продажа алкоголя на душу населения в 2013 году составила 7,7 литр абсолютного алкоголя в год. При этом в структуре продажи алкогольных напитков основную долю - 46,3% - занимает продажа пива, на втором месте – 37,5% - продажа водки и ликероводочных изделий, 8,5% составляет винодельческая продукция, 2,7%--

---

<sup>5</sup> Концепция осуществления государственной политики противодействия потреблению табака на 2010 - 2015 годы, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 года № 1563-р (далее – Концепция)

коньяки, 1,9% - шампанское и напитки слабоалкогольные и пивные – всего лишь 1,26%.

Злоупотребление алкоголем является общенациональной угрозой на уровне личности, семьи, общества. Рост алкоголизма является главным фактором уменьшения населения России и повышения уровня преступности.

Ряд мер по ужесточению законов в отношении производителей, поставщиков и продавцов алкогольной продукции, а так же рост акцизных сборов и минимальных цен на алкоголь произвели ряд изменений на российском алкогольном рынке в 2013 году, которые в основном связаны с подорожанием алкогольной продукции, уменьшением количества производителей и точек по продаже пива.

В 2013 году Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области проверено 320 предприятия, осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции, в том числе пива, нарушения установлены при 73 проверках (или 23 %).

В ходе проведения проверок было отобрано 348 образцов алкогольной продукции для проведения лабораторных исследований на соответствие требованиям нормативной документации по органолептическим, физико-химическим показателям.

По результатам исследований, проведенных ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области», забраковано 4 пробы алкогольной продукции по наличию посторонних включений. Всего с реализации снято 10,48 дкл некачественной алкогольной продукции, в том числе пива, или 0,3% от осмотренного количества.

Так, например в магазине «Продукты» ООО «Миг-Мак плюс» расположенном по адресу: г. Липецк, ул. Неделина, д.31-а - не проведена предпродажная подготовка алкогольной продукции по качеству (внешним признакам): реализовалось вино красное сухое географического наименования «Казалино Монтепульчано д Абруццо», емкостью 0,75л., дата

розлива 24.06.2012г. производитель Италия в количестве 2-х бутылок с наличием мелкодисперсного осадка.

В гипермаркете «Линия» филиал ЗАО «Корпорация ГРИНН» реализовалось пиво светлое пастеризованное «Стела Артуа», «Старопрамен» - с наличием мелкодисперсного осадка.

В ООО «Глория» с наличием посторонних включений реализовалось вино географического наименования красное сухое «Сира Вэн де Пэи» д ОК» «Ле Гравьер» «Габриэль Лиожье» в количестве 12 бутылок, вино географического наименования красное сухое «Мерло Вэн де Пэи» д ОК» «Ле Коломбье» «Габриэль Лиожье», производитель Франция в количестве 12 бутылок.

Кроме того в ходе проверок выявлялись нарушения условий хранения алкогольной продукции, отсутствие информации о цене на реализуемую алкогольную продукцию, ненадлежащее оформление справок (раздел Б), прилагаемых к товарно-транспортным накладным, реализация пива в нестационарных торговых объектах, розничная продажа несовершеннолетнему алкогольной продукции.

По результатам проверок Управлением вынесено 73 постановления о привлечении к административной ответственности виновных лиц, наложено штрафов на общую сумму 219,0 тыс. руб. По статьям 14.43 ч.1 и ч. 2 решением суда на виновных лиц наложены административные штрафы на общую сумму 24,0 тыс. руб.

В соответствии со статьями 3, 25 Федерального закона от 02.01.2000г. ФЗ-№29 «О качестве и безопасности пищевых продуктов» вся некачественная алкогольная продукция в количестве 10,48 дкл была изъята собственником из оборота и уничтожена.

В целях устранения и предотвращения правонарушений всем хозяйствующим субъектам выданы представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.



Таким образом, несмотря на принимаемые меры, достигнуть стабилизации ситуации с качеством и безопасностью алкогольной продукции не удалось.

Причинами такого положения дел на потребительском рынке являются:

- низкая технологическая дисциплина, неудовлетворительный производственный контроль, низкий профессиональный уровень кадров в предприятиях торговли;

- не соответствующая современным требованиям материально-техническая база хозяйствующих субъектов: отсутствие необходимых площадей, недостаточный объем оборудования;

- отсутствие активной позиции потребителей по отстаиванию своих прав, которое является следствием недостаточной правовой безграмотности.

Вместе с тем, выявление и фиксация фактов отдельных нарушений оборота алкогольной продукции, например, продажи алкогольной продукции несовершеннолетним в рамках административных процедур, установленных Законом № 294-ФЗ и КоАП РФ, не обеспечена возможностью проведения «контрольной закупки», а отсутствие в Законе № 294-ФЗ принципа «внезапности» проведения проверок - существенно снижает их эффективность.

#### **2.1.4. Табачная продукция**

В 2013 проведено 272 проверки в предприятиях, осуществляющих розничную продажу табачной продукции, нарушения установлены в 34 предприятиях, или в 13% проверенных предприятий.

Основными видами нарушений, выявленных в ходе проверок, явились:

- реализация табачных изделий в торговых предприятиях, расположенных на расстоянии менее чем сто метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией, предназначенной для образовательных услуг (41% от выявленных нарушений);

- продажа сигарет несовершеннолетнему;
- стимулирование продажи табачных изделий посредством распространения табачных изделий в виде бесплатного подарка (поштучно) к каждой пачке сигарет;
- нарушение установленного федеральным законом запрета курения табака на отдельных территориях, в помещениях;
- отсутствие выставочных ярлыков цен на табачные изделия;
- ненадлежащее оформление выставочных ярлыков цен;

За выявленные в ходе проверок нарушения вынесено 34 постановления о привлечении к административной ответственности виновных лиц в виде наложения штрафов на общую сумму 81,0 тыс. руб.

По всем фактам выявленных нарушений, хозяйствующим субъектам выданы предписания о прекращении нарушений прав потребителей.

#### **2.1.5. Непродовольственные товары**

В 2013 году проведено 506 проверок в предприятиях торговли, реализующих непродовольственные товары. Нарушения законодательства в области защиты прав потребителей были установлены в 79% проверенных предприятий., а при плановых проверках в 96% предприятий (в 2012 году данный показатель составлял 89%). За нарушения, выявленные в ходе проверок, в отношении виновных лиц вынесено 476 постановления о назначении административного наказания, наложено штрафов на общую сумму 757,0 тыс. рублей.

В 2013 году в ходе проверок были осмотрены порядка пяти тысяч единиц непродовольственных товаров. Для проведения лабораторных исследований было отобрано 260 образцов непродовольственных товаров- это игрушки, одежда для детей и подростков, парфюмерно-косметические изделия и строительные материалы, изделия контактирующие с кожей человека (одежда, обувь), материалы, контактирующие с пищевыми продуктами и средами. По результатам лабораторных исследований на

соответствие продукции требованиям нормативной документации по органолептическим, санитарно-химическим, токсикологическим показателям не соответствовал требованиям Единых санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденных решением комиссии таможенного союза от 28 мая 2010 года № 299 1 образец детской игрушки.

Вместе с тем, с нарушением установленных законодательством требований в части предоставления полной и достоверной информации о реализуемом товаре в обращении находились:

-4,4% от осмотренного количества - технически сложных товаров бытового назначения, в 2012г – 8,3%.

-6% электрических бытовых ламп (в 2012г -2%);

-8% обуви (в 2012г -6%),

1,2% парфюмерно-косметических изделий (в 2012г. – 4%)

-8% изделий из драгоценных металлов (в 2012г.- не браковались);

- 8% аудиовизуальных произведений и фонограмм (в 2012г. –4,5%);

- 14% строительных материалов и изделий (2,3% в 2012г.);

- 3,2% мебели (17% - в 2012г).

На особом контроле Управления Роспотребнадзора по Липецкой области находится качество товаров детского ассортимента.

За 2013год проведено 36 проверок, в том числе 29 плановых в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих реализацию товаров, предназначенных для детей и подростковой, в том числе игрушек на предмет соблюдения продавцами Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек», «Правил продажи отдельных видов товаров», утвержденных постановлением Правительства РФ от 19.01.1998г. № 55.

По результатам проведенных в 2013 году проверок было забраковано 403 единицы товаров детского ассортимента, или 34% от осмотренного количества, несоответствующих требованиям нормативной документации, на общую сумму 233,7 тыс. руб. из них 210 ед. игрушек, детской одежды 188 ед. детской одежды, 5 пар детской обуви. Из общего количества забракованной продукции - 362 единицы товаров детского ассортимента, или 89%, забраковано по отсутствию необходимой и достоверной информации :

- отсутствие полной информации о товаре и изготовителе;
- не предоставление потребителю информации о товаре и изготовителе на русском языке;
- наличие неполной информации о товаре и изготовителе, а именно: о наименовании и месте нахождения изготовителя, о местонахождении организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей;
- продажа товаров без информации о подтверждении их соответствия установленным требованиям;
- иные нарушения Правил продажи отдельных видов товаров: отсутствие ценников на товар и/или неправильное их оформление; отсутствие книги отзывов и предложений; не доведение до сведения покупателей Правил продажи отдельных видов товаров и другие.

Кроме того, были выявлены факты реализации товаров, предназначенных для детей, без указания в товарно-сопроводительной документации на товар сведений о сертификате, об органе, выдавшем сертификат, сроке действия сертификата.

По результатам лабораторных исследований на соответствие продукции требованиям нормативной документации по органолептическим, санитарно-химическим, токсикологическим показателям из отобранных 112 образцов товаров детского ассортимента (53 образца игрушек, 59 образцов детской одежды и обуви) 1 образец погремушки (16 ед.)

производства ООО «Стеллар» г. Ростов-на-Дону не соответствовал требованиям Единых санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденных решением комиссии таможенного союза от 28 мая 2010 года № 299 по эквивалентному уровню звука. Указанная продукция снята с реализации.

На соответствие ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» исследовано 3 образца/пробы по санитарно-гигиеническим показателям миграции вредных химических веществ, органолептическим показателям, определению индекса токсичности, уровня звука; на соответствие ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции предназначенной для детей и подростков» было исследовано 2 образца детской одежды по санитарно-гигиеническим показателям и индексу токсичности. Образцов, не отвечающих требованиям ТР ТС при проведении лабораторного контроля в рамках надзорных мероприятий за 2013 год, не выявлено.

По выявленным в ходе проверок нарушениям Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области было вынесено 38 постановлений о привлечении к административной ответственности, наложено штрафов на общую сумму 57,0 тыс. руб. Основное количество постановлений вынесено по статьям КоАП РФ 14.15, 14.8 ч.1, 14.5 ч.1, 14.4 ч.1. В суд для рассмотрения по подведомственности направлено 5 протоколов по ст. 14.43 ч.1, 1 протокол по ст. 14.43 ч.2 и два протокола по ст. 14.45. Судами вынесено решение о привлечении к административной ответственности по 6 материалам, наложено штрафов на общую сумму 53,0 тыс. руб., по двум материалам по ст. 14.43 ч.1 судом отказано в привлечении к административной ответственности. В настоящее время данные решения судов обжалуются Управлением.

По результатам надзора за реализацией товаров детского ассортимента было выдано 14 предписаний и 15 представлений об устранении и предотвращении выявленных нарушений.

## **2.2. Финансовые услуги**

Особое внимание Роспотребнадзора сосредоточено на таком приоритетном направлении, как защита прав потребителей в сфере финансовых услуг. Финансовая грамотность населения и эффективная защита прав потребителей в финансовой сфере имеют решающее значение для повышения финансовой безопасности граждан, обеспечения стабильности финансовой системы и формирования в Российской Федерации справедливого, прозрачного и конкурентного рынка финансовых услуг.

В настоящее время объективным индикатором роста правовой и финансовой грамотности граждан получателей финансовых услуг служит показатель роста числа соответствующих обращений граждан.

Количество обращений граждан в Управление по поводу нарушения их прав как потребителей за период с 2008 по 2013 годы увеличилось в 12,5 раза (с 7 в 2008 году до 88- в 2013 году). За три последних года (с 2011 по 2013г.г.) количество обращений увеличилось в 1,4 раза. Это произошло вследствие активизации работы Роспотребнадзора – потребители поняли, что свои права можно и нужно защищать. В основном обращения касались вопросов заключения (исполнения) кредитного договора, доля таких обращений составила 90 % от общего количества поступивших обращений. При рассмотрении обращений в 75% случаев потребителям были даны разъяснения действующего законодательства; 12,5% обращений явились основанием для проведения внеплановых проверок или административных расследований, 10% обращений были направлены по подведомственности, 3,4% обращений явились основанием для подачи искового заявления в суд в защиту конкретных потребителей.

В целом в 2013 г. Управлением проведено 15 мероприятий по контролю поставщиков финансовых услуг, 60 % из них были внеплановыми. Этот показатель уменьшился по сравнению с 2012 годом почти на 20%. При этом

динамика количества проведенных плановых мероприятий остаётся довольно ровной. Если говорить о доле внеплановых мероприятий, то в рассматриваемый период она уменьшилась. Это связано с тем, что при рассмотрении более чем 40% жалоб на нарушение прав потребителей при предоставлении финансовых услуг административное производство по делу не возбуждалось в связи с истечением срока давности привлечения хозяйствующего субъекта к административной ответственности (в соответствии с ч. 1 ст. 4.5 КоАП РФ постановление по делу об административном правонарушении в сфере законодательства о защите прав потребителей не может быть вынесено по истечении одного года со дня совершения административного правонарушения).

Большинство выявленных нарушений касалось статей 8, 9, 10 Закона «О защите прав потребителей» - право потребителей на информацию об услугах, поставщиках услуг и ответственности за непредставление такой информации, и статьи 16 того же закона, касающейся недействительности договора, условия которого ущемляют права потребителей.

Всего в 2013 году составлено 9 протоколов об административных правонарушениях, общая сумма наложенных штрафов составила 61,0 тыс. руб. в 2012 году данный показатель составлял 13 и 115,0 тыс. руб., соответственно.

Из общего количества дел об административных правонарушениях 5 протоколов составлено по ст. 14.8 ч. 2 КоАП РФ за включение в договор условий, ущемляющих права потребителей в части взимания комиссии за досрочное погашение, комиссии за расчетно-кассовое обслуживание, альтернативной подсудности, одностороннего изменения условий договора, взимание комиссии за взнос наличных денежных средств, навязывания им услуг по страхованию жизни и здоровья.

Банками было обжаловано в судебном порядке 4 постановления и одно предписание. Все постановления Роспотребнадзора были. Одно

постановление и предписание арбитражными судами оставлено в силе, три дела находятся в стадии рассмотрения.

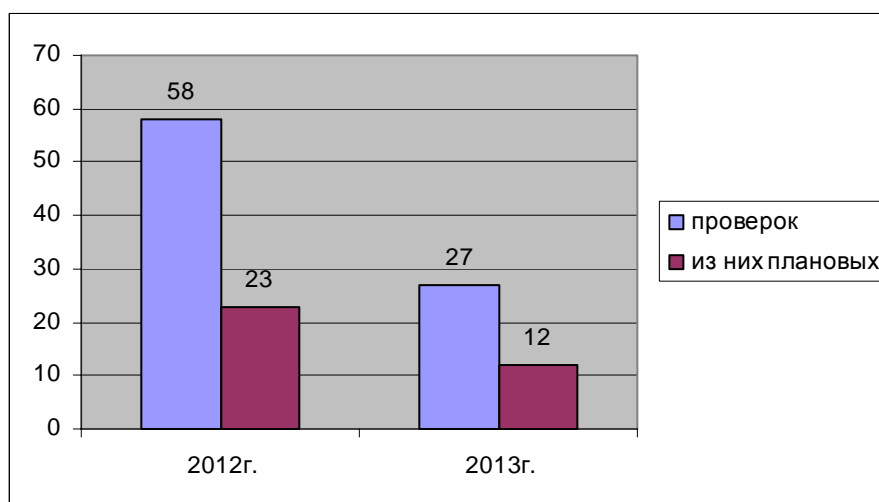
### **2.3. Жилищно-коммунальные услуги**

Проведение систематического и целенаправленного государственного контроля и надзора за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, на протяжении всех последних лет объективно являлось одним из приоритетных направлений деятельности Роспотребнадзора как уполномоченного федерального органа власти в области защиты прав потребителей, поскольку именно жилищная сфера сегодня во многом является индикатором, сигнализирующим об уровне защиты соответствующих прав граждан.

Однако следует отметить, что в связи с принятием Федерального закона от 18.07.2011 № 242-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам осуществления государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» и в соответствии с положениями статьи 20 Жилищного кодекса Российской Федерации – функции государственным жилищного надзора возложены на жилищную инспекцию.

Исходя из этого, в 2013 году практически в два раза уменьшился надзор за соблюдением требований законодательства в сфере защиты прав потребителей в предприятиях, оказывающих жилищно-коммунальные услуги. Если в 2012 году было проведено 58 проверок (из них 23 в порядке планового надзора), то в 2013 году всего 27 проверок (из них 12 в порядке планового надзора).



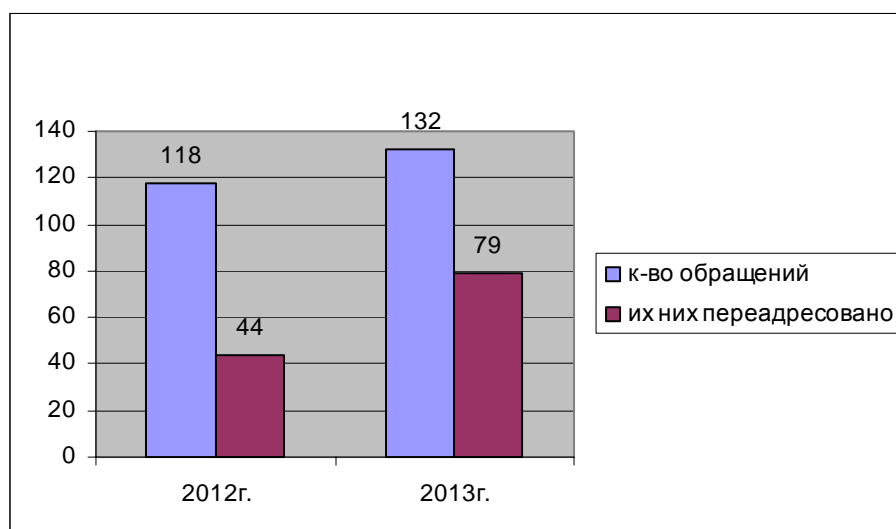


**Рисунок 6.** Количество проведенных проверок в предприятиях, оказывающих жилищно-коммунальные услуги за 2012-2013 годы

Основными видами нарушений, выявленными в ходе проверок, являлись нарушения, связанные с не предоставлением информации об организации-исполнителе, режиме работы, отсутствие в квитанции на оплату услуг необходимых реквизитов, предусмотренных действующим законодательством; включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя.

За нарушения, выявленные в ходе проверок, в отношении виновных лиц вынесено 26 постановлений о назначении административного наказания, наложено штрафов на общую сумму 22,0 тыс. руб. В 2012 году в указанной сфере деятельности проведено 58 проверок и 5 административных расследований. При 41% проверок были выявлены различные нарушения. По результатам проверок в 2012г вынесено 34 постановления о привлечении виновных лиц к административной ответственности, наложено штрафов на общую сумму 157 тыс. рублей.

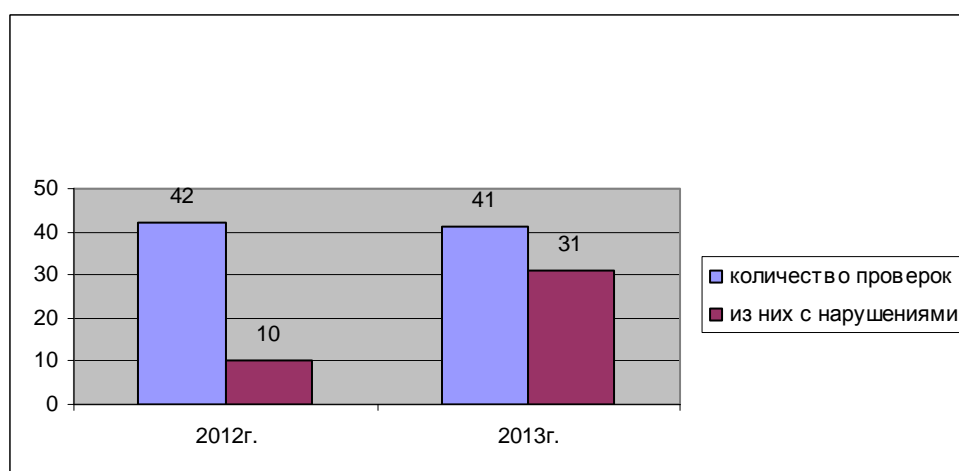
Из 132 обращений на нарушения прав потребителей в сфере ЖКХ, полученных в 2013 году, 60% обращений, касающихся содержания общего имущества в многоквартирном доме, порядка предоставления услуг, определения и внесения платы за коммунальные услуги, формирования фонда капитального ремонта жилья, были переадресованы в жилищную инспекцию.



**Рисунок 7.** Количество обращений потребителей на нарушение их прав при оказании жилищно-коммунальных услуг

#### 2.4. Платные медицинские и образовательные услуги

В 2013 году была проведена 41 проверка в предприятиях, оказывающих платные медицинские услуги населению, что соответствует уровню 2012 года (42 проверки). Вместе с тем, в 2013 году значительно повысился показатель удельного веса проверок с нарушениями по отношению к общему количеству проверок, проведенных в сфере предоставления платных медицинских услуг: если в 2012 году этот показатель составлял 24%, то в 2013 году - 76% (рис. 8).

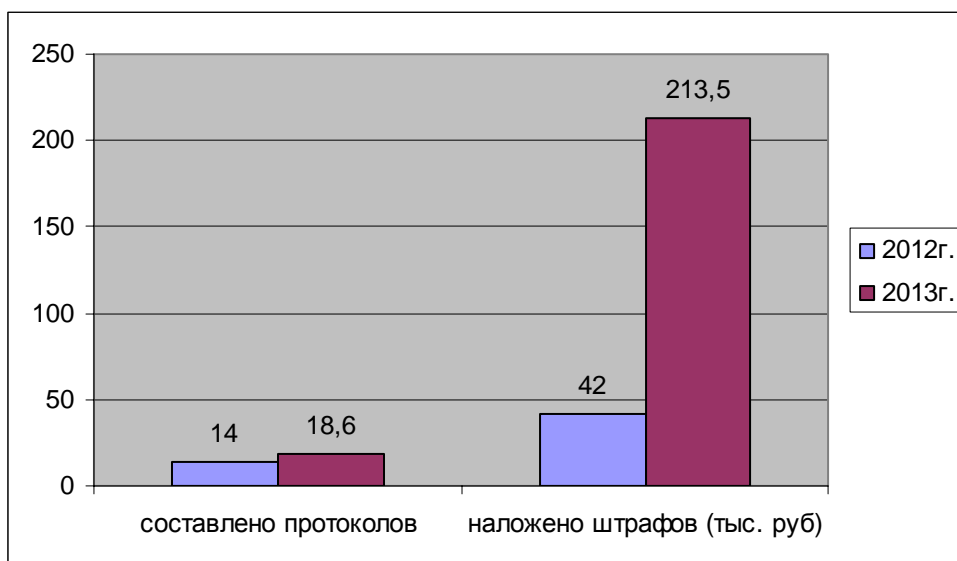


**Рисунок 8.** Количество проверок и выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей в предприятиях, оказывающих платные медицинские услуги за 2012-2013 годы

Основными видами нарушений, выявленными в ходе проверок, являлись:

- отсутствие наглядной информации о квалификации и сертификации специалистов, о правилах оказания платных медицинских услуг;
- отсутствие в договоре существенных условий договора;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя;
- непредоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом.

Всего по итогам проверок предприятий, оказывающих платные медицинские услуги, к административной ответственности привлечено 42 виновных лица, общая сумма наложенных штрафов составила 213,5 тыс. руб. В 2012 году было привлечено 14 виновных лиц и наложено штрафов на общую сумму 18,6 тыс. руб. (рис. 9).



**Рисунок 9.** Результаты надзора в предприятиях, оказывающих платные медицинские услуги

## 2.5. Туристские услуги

В 2013 году по вопросам соблюдения законодательства в сфере защиты прав потребителей было проведено 9 проверок, из которых плановых - 8, внеплановых – 1, предприятий осуществляющих оказание туристских

услуг населению, по результатам которых было составлено 10 протоколов об административных правонарушениях.

Так, при анализе договора, заключенного индивидуальным предпринимателем Бессоновым А.Е. с потребителем Н. установлено, что согласно договора общая стоимость туристского продукта составляла 96000 рублей, однако при расчете с потребителя было взято 123700 рублей, таким образом, индивидуальным предпринимателем был допущен обсчет потребителя на общую сумму 27700 рублей, в нарушение п. 16 «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.07г. № 452.

ООО «Тур-Сервис-Центр» включены условия, ущемляющие установленные законом права потребителя, а именно:

- в пункт договора включено: «...По чартерным и регулярным авиабилетам, приобретенным по невозвратному тарифу штраф составляет 100%...», согласно п. 100 правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации», утвержденные Приказом от 25.09.2008г. № 155, ст. 108 Воздушного кодекса РФ, пассажир воздушного судна имеет право отказаться от полета с уведомлением об этом перевозчика не позднее, чем за двадцать четыре часа до отправки воздушного судна, если установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок не определен льготный срок, и получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму. При отказе пассажира воздушного судна от полета позднее установленного срока пассажир имеет право получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму с удержанием сбора, размер которого не может превышать двадцать пять процентов суммы, уплаченной за воздушную перевозку.

- в пункт договора включено: «...Возврат денежных средств за ж/д билет, выкупленный по групповому тарифу не возвращается...», в соответствии с Правилами оказания услуг по перевозкам на

железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утвержденными постановлением Правительства РФ от 02.03.05г. № 111, при возврате приобретенных по заявкам организаций проездных документов (билетов) менее чем за 7 суток до отправления поезда и не позднее, чем за 3 суток до отправления поезда удерживается 50 процентов стоимости плацкарты, а при возврате таких проездных документов (билетов) позднее, чем за 3 суток до отправления поезда удерживается полная стоимость плацкарты.

- в пункт включено: «...В случае если вследствие обстоятельств непреодолимой силы надлежащее оказание услуг становится невозможным, Клиент вправе отказаться от услуг в одностороннем внесудебном порядке при условии возмещения Компанией фактически понесенных ею расходов», тогда как согласно ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1997г., 782 ГК РФ, потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору, ч.3 ст. 401 если иное не предусмотрено законом или договором, лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. К таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств.

ООО «Розовая Пан-Те-Ра» не включены в договор существенные условия, а именно условия изменения и расторжения договора, в нарушение ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996г. № 132-ФЗ (ред. от 03.05.12г.) «Об

основах туристской деятельности в Российской Федерации», п. 20 «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.07г. № 452.

ООО «ЛипецкЦентрТур-1» при заключении договора с потребителем не включило существенное условие, а именно: информацию о потребительских свойствах туристского продукта – об условиях проживания (категории размещения). Согласно ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996г. № 132-ФЗ (ред. от 03.05.12г.) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», п. 13 «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.07г. № 452 к существенным условиям договора о реализации туристского продукта относятся: информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

ООО «Городское туристическое агентство» при заключении договора с потребителем включены условия, ущемляющие установленные законом права потребителя, а именно: «...Если причины и последствия невыполнения условий путешествия не были устранены во время поездки, Клиент может предъявить претензию Компании в письменной форме в течение 15 дней с момента окончания действия договора (окончания путешествия)...», согласно ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», п. 21 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.07г. № 452, претензии по качеству туристского продукта

предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта.

В 2013 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Липецкой области поступило 15 жалоб, потребителей на ненадлежащее качество оказанных туристских услуг, что практически на уровне 2012 года (2012 году – 13 жалоб).

Всего в 2013 году к административной ответственности за нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей при оказании туристских услуг было вынесено 15 постановлений о привлечении виновных лиц к административной ответственности в виде наложения штрафа на общую сумму 77,5 тыс. руб. (в 2012 году данные показатели составляли, соответственно, 7 и 16 тыс. руб., т.е. были значительно ниже).

## **2.6. Транспортные услуги**

В 2013 г. в целях контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей в сфере оказания транспортных услуг проведено 15 проверок, из них плановых – 12, или 80% от общего количества проверок, внеплановых – 3 (20%).

Нарушения устанавливались в 13 или 86,6% от общего количества проверенных предприятий.

Основным нарушением являлось отсутствие в транспортных средствах, используемых для регулярных перевозок пассажиров, необходимой и достоверной информации об адресе перевозчика и адресе органа, обеспечивающего контроль за осуществлением перевозок пассажиров, предусмотренной Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 14.02.2009 г. № 112.

По фактам выявленных нарушений к административной ответственности в виде наложения штрафа привлечено 9 индивидуальных предпринимателя и 1 юридическое лицо на общую сумму 16,5 тыс. руб.

В целях устранения и предупреждения нарушений, а также ликвидации причин и условий, способствовавших их совершению, за 2013 год в сфере услуг транспорта выдано 11 представлений, выполнение которых проконтролировано повторно.

### **3. Судебная защита прав потребителей**

Основным аспектом судебной защиты прав потребителей является защита неопределенного круга потребителей, а также участие в судебных процессах по искам потребителей для дачи заключения по делу и в качестве третьих лиц.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка, обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей включает в себя право Роспотребнадзора обращаться в суд в интересах неопределенного круга потребителей.

Исходя из ст. 46 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", в защиту неопределенного круга потребителей могут быть заявлены лишь требования неимущественного характера (то есть не связанные с взысканием каких-либо сумм), целью которых является признание действий продавца (исполнителя, изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении всех потребителей (как уже



заключивших договор, так и только имеющих намерение заключить договор с данным хозяйствующим субъектом) и прекращение таких действий.

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в части вопросов, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

За 2013 год Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области направлено 38 исков в защиту прав потребителей, из 34 рассмотренных исков заявленные требования по 34 искам удовлетворены ( т.е. по 100% от общего числа рассмотренных исков).

Из направленных 38 исков, 23 иска (в 2012 году 32 иска) - о признании противоправными в отношении неопределенного круга потребителей действий хозяйствующих субъектов в сферах деятельности:

- ЖКХ - некачественная питьевая вода, подаваемая потребителям;
- торговли (продажа продовольственных товаров без необходимой и достоверной информации о товаре и его изготовителе);
- оказания финансовых услуг - включение в договор условий, ущемляющих права потребителей.

Так, территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Липецкой области в г. Ельце был подан иск в суд в отношении ЗАО «Тандер», осуществляющего реализацию пищевых продуктов в магазине

«Магнит», на которых отсутствовала информация о товаре, его изготовителе и импортере. При этом действиями ответчика нарушалось право потребителей на информацию о товаре и его изготовителе и не обеспечивалась возможность правильного выбора товаров потребителями.

В ходе проведения внеплановой выездной проверки установлено, что в магазине «Магнит» закрытого акционерного общества «Тандер» в реализации находились: свежие фрукты и овощи в ассортименте: мандарины, бананы, виноград зеленый и красный, груши, киви, яблоки, апельсины, хурма, ананасы; корень имбиря, огурцы, томаты, редис, кабачки, капуста пекинская, перец болгарский, морковь, свекла, картофель, чеснок, капуста белокочанная, капуста краснокочанная без информации о товаре, его изготовителе и импортере.

Согласно преамбуле Закона РФ от 07.02.1992г. 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон о защите прав потребителей) потребителем признается 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.

В соответствии со ст. 8, 10 Закона о защите прав потребителей потребитель имеет право на предоставление необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли – продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах,

услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Информация о товаре в обязательном порядке должна содержать:

наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно – инженерно – модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объёме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для применения при отдельных заболеваниях;

адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера и др.

Указанная информация доводится до сведения потребителя в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

Таким образом, отсутствие информации о товаре, его изготовителе и импортере не обеспечивает возможность правильного выбора потребителями товара и нарушает их права на получение необходимой информации.

Решением Елецкого городского суда, по иску Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Липецкой области действия Закрытое акционерное общество «Тандер» признаны противоправными в отношении неопределенного круга лиц.

Основанием для подачи иска в защиту неопределенного круга потребителей явились результаты рассмотрения жалоб потребителей, заключившими с ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» кредитные договоры.

В ходе рассмотрения жалоб потребителей было установлено, что заключение кредитного договора осуществляется в следующем порядке: клиент банка заполняет Заявку, в которой указывается информация о клиенте и условия кредитования, выбранные клиентом из предлагаемых Банком вариантов. В типовой форме Заявки на открытие банковских счетов в разделе «О документах» содержится следующая информация: «Подтверждаю, что я получил Заявку, график погашения по Кредиту, и графики погашения кредитов по Картам. Я прочел и полностью согласен с содержанием следующих документов: Условия Договора, Соглашение о порядке открытия банковских счетов с использованием системы «Интернет-банк», Памятка об условиях использования Карты, Памятка по услуге «Извещения по почте», Тарифы по Банковским продуктам по Кредитному договору и Памятка Застрахованному по Программе добровольного коллективного страхования.

Все документы, указанные в настоящем разделе (кроме Заявки и графика погашения по Кредиту), являются общедоступными, размещаются в местах оформления кредита и на сайте Банка в Интернете.

Предлагаемые Банком для заключения формы Заявки на открытие банковских счетов, Заявление клиента по кредитному договору не содержат сведений о стоимости банковских услуг и сроках их выполнения, в том числе

сроках обработки платежных документов; об имущественной ответственности сторон за нарушения договора, включая ответственность за нарушение обязательств по срокам осуществления платежей, а также порядок его расторжения. В них содержатся лишь отсылочные условия о порядке ознакомления с Условиями договора. Информирование граждан о положениях потребительского кредита, оформленных в виде условий потребительского кредитования – «Условия Договора о предоставлении кредитов в безналичном порядке и ведении банковских счетов», «Условия Договора», осуществляется банком путем размещения в местах оформления кредитной документации, а также на сайте банка в сети Интернет.

В соответствии с частями 1 и 4 статьи 421 ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора.

В силу статьи 422 ГК РФ условия договора определяются по усмотрению сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующего условия предписано законом или иными правовыми актами. Договор должен соответствовать обязательным для сторон правилами, установленными законом и иными правовыми актами, действующим в момент его заключения.

В договоре должны быть указаны процентные ставки по кредитам и вкладам (депозитам), стоимость банковских услуг и сроки их выполнения, в том числе сроки обработки платежных документов, имущественная ответственность сторон за нарушения договора, включая ответственность за нарушение обязательств по срокам осуществления платежей, а также порядок его расторжения и другие существенные условия договора. Согласно ст. 10 Закона о защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность из правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством РФ, Пунктом 2 указанной

нормы права предусмотрено, что информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

Также в договора были включены следующие условия, ущемляющие установленные законом права потребителя;

- «Банк вправе полностью или частично передать свои права и обязанности по потребительскому Кредиту (Кредитам в форме овердрафта) и/или Договору любому третьему лицу (в том числе некредитной организации), а также передать свои права по потребительскому Кредиту (Кредитам в форме овердрафта) и/или Договору в залог или обременять указанные права любым иным образом без дополнительного согласия Клиента. Уступка (передача) Банком прав по Договору правопреемнику не влечет перевода на такого правопреемника каких-либо обязательств (долга) Банка по Договору (включая обязательство по предоставлению кредитов), либо возникновения у соответствующего правопреемника каких-либо обязательств по отношению к Клиенту. Неисполнение или ненадлежащее исполнение Банком какого-либо из своих обязательств по Договору не освобождает Клиента от своевременного исполнения своих обязательств в пользу Банка или правопреемника»;
- «Банк вправе вносить изменения в Договор в одностороннем порядке с соблюдением требований ст. 310, 450, 452 ГК РФ, а также ст. 29 ФЗ РФ «О банках и банковской деятельности» в случаях изменения действующего законодательства РФ и/или порядка исполнения Договора, а также при проведении Банком маркетинговых акций – в сторону уменьшения годовой процентной ставки и/или размеров вознаграждений за свои услуги;

- «За оказание услуг по Договору, в том числе за обслуживание Карты Клиент уплачивает Банку комиссии (вознаграждения) в порядке и размерах, установленных Тарифами Банка». В тарифах ООО «ХКФ Банк» по Договорам о предоставлении кредитов в безналичном порядке и ведении банковских счетов, Тарифов по расчетно-кассовому обслуживанию счетов физических лиц установлен тариф «Комиссия за направление ежемесячного извещения по почте в размере 29 рублей ежемесячно».

Согласно ст. 16 Закона о защите прав потребителей условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Как указано в Постановлении Конституционного Суда РФ от 23.02.1999г. № 4-П «По делу о проверке конституционности положения части второй статьи 29 ФЗ от 03.02.1996г. «О банках и банковской деятельности», гражданин является экономически слабой стороной и нуждается в особой защите своих прав, что влечет необходимость ограничить свободу договора для другой стороны, т.е. для банков. Кроме того, условия кредитования являются типовыми, с заранее определенными условиями, а значит, потребители, как сторона в договоре лишены возможности влиять на его содержание. Банк, как любая организация, заключающая сделки на территории РФ, обязано в своей деятельности соблюдать нормы, установленные ст.ст. 421, 422 ГК РФ, определяющие требования к содержанию договоров. В частности, согласно положениям п. 5 ст. 421 ГК РФ «свобода договора» не применяется, если соответствующие условие договора «предписано законом или иными правовыми актами» (ст. 422 ГК РФ).

В настоящее время данный иск находится на рассмотрении в Савеловском районном суде г. Москвы.

Кроме того, в 2013 году Управлением Роспотребнадзора было подано 23 исковых заявлений в защиту прав конкретного потребителя, из рассмотренных 20 исков все удовлетворены (что составляет 100% от общего количества рассмотренных исков), за 2012 год было подано 7 исковых заявлений (все удовлетворены).

В 2013 году Управление Роспотребнадзора привлекалось судами для дачи заключения по делу по 210 искам по защите прав потребителей в сфере торговли и оказании услуг. За аналогичный период 2012 года Управление привлекалось по 287 искам.

Структура представленных Управлением заключений:

- некачественное оказание услуг ЖКХ – 3 заключения (2012г. – 7);
- потребительское кредитование (о признании пункта договора о взимании комиссии за выдачу кредита и взыскании уплаченных в связи с этим денежных средств) – 49 заключений (2012г. – 165);
- страховая деятельность – 60 заключений (2012 – 4);
- продажа непродовольственных товаров ненадлежащего качества (сотовый телефон, обувь, одежда) – 78 заключений (2012г. – 75);
- бытовое обслуживание населения – 10 заключений (2012г. – 35);
- туристические услуги – 1 заключение (2012г. – 1);
- услуги автостоянок – 1 заключение (2012г. – не было);
- торговля непродовольственными товарами по образцам – 16 заключений (2012г. – не было);
- долевого строительства жилья – 4 заключения (2012г – не было);
- медицинские услуги – 2 заключения (2012г – 1)
- прочие виды деятельности – 2 заключения.

В соответствии с Положением об Управлении Роспотребнадзора по Липецкой области, Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», статьей 47 Гражданского процессуального кодекса РФ Роспотребнадзор, как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей может



быть привлечен судом к участию в деле или вступить в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

Непосредственная реализация указанной функции осуществляется в порядке, установленном ст. 189 ГПК РФ, согласно которой после исследования всех доказательств суд предоставляет слово для дачи заключения по делу уполномоченному представителю государственного органа, участвующему в процессе.

Потребители во взаимоотношениях с продавцами товаров, исполнителями услуг являются менее защищенной стороной, в связи с чем, нуждаются в защите.

Роспотребнадзор, вступая в судебный процесс по искам потребителей, представляет свое заключение (мнение по сложившейся ситуации и заявленными в связи с этим требованиями истца), что позволяет потребителям увереннее отстаивать свою позицию в суде.

Значимость участия Роспотребнадзора по такого рода делам (для дачи заключения по делу) возрастает – потребители, а иногда и суды хотят заручиться авторитетным мнением Управления Роспотребнадзора по Липецкой области, осуществляющего на территории Липецкой области федеральный государственный надзор за соблюдением законодательства в области защиты прав потребителей.

Поскольку вступление в судебный процесс для дачи заключения по делу возможно и по инициативе Управления, при рассмотрении обращений потребителей Управлением даются разъяснения о возможности вступления Управления в судебные процессы для дачи заключения по делу по искам, подаваемым в защиту нарушенных прав потребителей.

## **4. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей**

### **4.1. Деятельность Федеральных органов исполнительной власти**

Деятельность Управления Роспотребнадзора по Липецкой области в области защиты прав потребителей осуществляется в тесном взаимодействии с иными федеральными органами исполнительной власти.

В этой связи Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области заключены и действуют соглашения о взаимодействии с Липецкой таможней, Управлением Федеральной службы РФ по контролю за оборотом наркотиков по Липецкой области, Управлением Роскомнадзора по Липецкой области.

В 2013 году в Липецкое Управление ФАС России поступило 18 заявлений граждан по вопросу нарушения своих прав в сфере электроэнергетики, в том числе по вопросу нарушения сроков технологического присоединения к электрическим сетям, по результатам рассмотрения которых вынесено 11 решений о нарушении антимонопольного законодательства и выдано 9 предписаний о прекращении нарушения антимонопольного законодательства; 42 заявления граждан по вопросу нарушения своих прав в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг, по результатам рассмотрения которых вынесено 6 решений о нарушении антимонопольного законодательства и выдано 5 предписаний о прекращении нарушения антимонопольного законодательства.

По результатам рассмотрения остальных заявлений подготовлены ответы об отсутствии нарушения антимонопольного законодательства либо перенаправлены для рассмотрения по подведомственности, в частности в Государственную жилищную инспекцию Липецкой области.

По информации о состоянии законности в сфере защиты прав потребителей при обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств, сообщаем следующее.

Во второй половине 2013 года практически ежедневно как в устной, так и в письменной форме в Липецкое управления поступали жалобы граждан на противоправные действия страховых организаций, выразившиеся в отказах от заключения договора ОСАГО без заключения договора дополнительного страхования, в связи с чем Липецким управлением был подготовлен аналитический отчет по рынку услуг обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО) и установлено, что Общество с ограниченной ответственностью «Росгосстрах» в лице филиала ООО «Росгосстрах» в Липецкой области в географических границах Липецкой области имело в 2011г. – 38,10 %, в 2012г. – 34,09 %, за 9 месяцев 2013г. – 24,13 %. на рынке услуг обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО). В соответствии с Федеральным законом от 26.07.2006г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции» было возбуждено дело о нарушении антимонопольного законодательства и выдано предписание о прекращении действий (бездействий), которые содержат признаки нарушения антимонопольного законодательства .путем: принятия мер, исключающих возможность навязывания сотрудниками и/или агентами ООО «Росгосстрах» физическим лицам – владельцам транспортных средств дополнительных страховых услуг, в том числе услуги индивидуального страхования от несчастных случаев (РГС-ФОРТУНА «АВТО»), в которых указанные физические лица не заинтересованы и не выражают согласие на заключение таких договоров; принятия мер по недопущению сотрудниками и/или агентами страховой компании отказа в заключении договоров ОСАГО без одновременного заключения со страхователем договоров о предоставлении иных страховых услуг, в том числе услуги индивидуального страхования от несчастных случаев (РГС-ФОРТУНА «АВТО»). В настоящее время законность решения и предписания оспариваются в арбитражном суде.

Заявления физических лиц на аналогичные действия иных страховых компаний направлялись по принадлежности в Межрегиональное управление

## Службы Банка России по финансовым рынкам в Центральном федеральном округе

Так, на основании информации, полученной в 2013 году из Липецкой таможни о фактах нарушения прав интеллектуальной собственности при реализации индивидуальным предпринимателем Прониной Г.А. термонаклеек, на которых воспроизведены товарные знаки, принадлежащие иностранным правообладателям, в отношении виновного лица было возбуждено производство по делу об административном правонарушении, предусмотренном ст. 14.10 КоАП РФ, и проведено административное расследование.

В рамках административного расследования было установлено, что ИП Пронина Г.А. в магазине «Восторг» (г. Липецк, ул. Громовой, 2а) осуществляет хранение, предложение к продаже и продажу термонаклеек, на которых воспроизведены товарные знаки, принадлежащие иностранным правообладателям.

Согласно информации, полученной от представителей правообладателей указанных товарных знаков ООО «Власта-Консалтинг», ООО «Найк» ИП Пронина Г.А. в договорных отношениях с правообладателями товарных знаков «adidas» (Компания «Адидас АГ» и «Адидас Интернэшнл Маркетинг Б.В.»), «Reebok» (компания «Рибок Интернэшнл Лимитед»), «NIKE» (Компания «Найк интернэшнл Лтд.»), зарегистрированных в государственном реестре товарных знаков и знаков обслуживания России и охраняемых в Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством, ИП Пронина Г.А. не состоит, права на использование товарных знаков указанными компаниями ей не предоставлялись. Правообладатели не производили, а также не уполномочивали третьих лиц на производство указанных товаров, а также последующее нанесение на них товарных знаков «adidas», «Reebok», «NIKE».

Решением Арбитражного суда Липецкой области ИП Пронина Г.А. привлечена к административной ответственности по ст. 14.10 КоАП РФ в виде наложения штрафа в размере 10,0 тыс. руб. без конфискации.

Также на основании материалов, представленных Липецкой таможней, за реализацию планшетных компьютеров и смартфонов с товарным знаком «Apple» без необходимой и достоверной информации о товаре и их изготовителе на русском языке ООО «ДНС - Липецк» привлечено Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области к административной ответственности по ст. 14.5 ч. 1 КоАП РФ в виде наложения штрафа в размере 30,0 тыс. руб.

Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области во исполнение протокольного поручения председателя Правительства Российской Федерации Д.А. Медведева в соответствии с Приказом № 794 от 29.10.2013г. Федеральной службы Роспотребнадзора совместно с УМВД России по Липецкой области, Управление ФНС России по Липецкой области, Липецкой таможней проведены внеплановые выездные проверки предприятий, осуществляющих реализацию алкогольной и табачной продукции.

За период с 12.11.2013г. по 16.12.2013г. проверено 62 предприятия, которые осуществляют розничную продажу алкогольной продукции, из них в 32 предприятиях или в 52% проверенных предприятий выявлены различного рода нарушения. Основными видами нарушений явились:

- реализация алкогольной продукции с наличием посторонних включений;
- нарушение условий хранения алкогольной продукции;
- отсутствие информации о цене на реализуемую алкогольную продукцию;
- ненадлежащее оформление справок (раздел Б), прилагаемых к товарно-транспортным накладным;
- реализация пива в нестационарных торговых объектах;

Из осмотренных в ходе проверок 638,8 дал алкогольной продукции – 3,35 дал или 0,5% не соответствовали требованиям нормативной документации.

По результатам проверок специалистами Управления Роспотребнадзора по Липецкой области составлено 33 протокола о привлечении к административной ответственности виновных лиц и вынесено 29 постановлений о привлечении к административной ответственности, наложено штрафов на общую сумму 85,5 тыс. руб.. Четыре материала находятся в стадии рассмотрения, из них три по

статье 14.43 ч.1 и ч. 2 переданы для рассмотрения в мировой суд по подведомственности.

За указанный период проверено 69 предприятий, осуществляющих розничную продажу табачной продукции, нарушения установлены в 34 предприятиях, или в 49% проверенных предприятий.

Основными видами нарушений, выявленных в ходе проверок, явились:

- реализация табачных изделий в торговых предприятиях, расположенных на расстоянии менее чем сто метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией, предназначенной для образовательных услуг (41% от выявленных нарушений);
- продажа сигарет несовершеннолетнему;
- стимулирование продажи табачных изделий посредством распространения табачных изделий в виде бесплатного подарка (поштучно) к каждой пачке сигарет;
- нарушение установленного федеральным законом запрета курения табака на отдельных территориях, в помещениях;
- отсутствие выставочных ярлыков цен на табачные изделия;
- ненадлежащее оформление выставочных ярлыков цен;

За выявленные в ходе проверок нарушения вынесено 34 постановления о привлечении к административной ответственности виновных лиц в виде наложения штрафов на общую сумму 81,0 тыс. руб.

По всем фактам выявленных нарушений, хозяйствующим субъектам выданы предписания о прекращении нарушений прав потребителей.

#### **4.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти Липецкой области**

Координация деятельности администрации Липецкой области и Управления Роспотребнадзора и организация взаимодействия осуществляются в рамках созданного в 2006 году в соответствии с приказом Управления Роспотребнадзора по Липецкой области № 113-пв от 25.07.2006

Консультативного совета по защите прав потребителей, возглавляемого руководителем Управления Роспотребнадзора, а также через созданные при администрации Липецкой области координационные органы, членом которых является руководитель Управления Роспотребнадзора по Липецкой области и в заседаниях которых принимает участие:

- Комиссия по мониторингу розничных цен на социально - значимые продовольственные товары первой необходимости, реализуемые на территории Липецкой области:

- Межведомственная комиссия по преодолению административных барьеров при осуществлении предпринимательской деятельности в Липецкой области

- Координационный совет по доходам бюджета и внебюджетным фондам Липецкой области;

- Комиссия по отбору кандидатур в рамках проводимого конкурса «Лидер малого и среднего бизнеса»;

- Консультативно-экспертный Совет по анализу возможных социально-экономических последствий законодательных инициатив по вопросам регулирования производства и оборота этилового спирта и спиртосодержащей продукции, практики применения законодательства и разработки соответствующих рекомендаций).

Согласно утвержденному положению Консультативный совет по защите прав потребителей проводит анализ эффективности применения законов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, участвует в подготовке и согласовании предложений к законопроектам по вопросам регулирования потребительского рынка и обеспечения защиты прав потребителей, изучает общественное мнение и организует проведение совместных мероприятий, направленных на широкое информирование населения по вопросам защиты прав потребителей.

В 2013 г. на проведенных заседаниях Консультативного совета рассматривались вопросы:

- защита прав потребителей в сфере туристских услуг, в сфере оказания платных медицинских услуг;
- о совершенствовании деятельности Консультационного Центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области» в сфере защиты прав потребителей;
- о повышении взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Липецкой области с общественными объединениями потребителей в рамках заключенных соглашений о взаимодействии;
- о повышении взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Липецкой области с органами местного самоуправления в рамках заключенных соглашений о взаимодействии;
- роль общественных объединений потребителей в повышении потребительской грамотности населения.

В соответствии с приказом Управления потребительского рынка и ценовой политики области Липецкой области от 11.07.2012 № 121 «Об утверждении порядка проведения информационно-аналитического наблюдения за состоянием рынка определенного товара и осуществлением торговой деятельности на территории Липецкой области» Управлением потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области проводится большая работа по информационно-аналитическому наблюдению в предприятиях торговли области, одним из вопросов которого является соблюдение требований постановления Правительства РФ от 19.01.1998 №55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров», государственного стандарта РФ ГОСТ Р51773-2001 «Розничная торговля», санитарно-эпидемиологических требований к организациям торговли и обороту в них продовольственного сырья и пищевых продуктов (СП 2.3.6.1066-01).

В 2013 году в работе Управления потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области было организовано 2 новых направления: мониторинг качества и безопасности пищевой продукции, выявление



нелегальной алкогольной продукции с использованием специализированного мобильного комплекса для определения подлинности федеральных специальных марок.

О выявленных фактах нарушений законодательства направляются соответствующие информации в контрольно-надзорные органы, в том числе и в Управление Роспотребнадзора по Липецкой области для принятия мер административного воздействия к нарушителям для рассмотрения и принятия мер в пределах предоставленных Управлению полномочий.

В рамках заключенного соглашения о взаимодействии в целях эффективного выполнения возложенных функций и задач при осуществлении государственного контроля (надзора), мониторинга качества и безопасности потребительских товаров управлением потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области в 2013 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Липецкой области направлено 315 информации о фактах нарушения хозяйствующими субъектами законодательства в области защиты прав потребителей и санитарного законодательства, из них 20% информации послужили основанием для привлечения виновных лиц к административной ответственности по статьям 14.2, 14.4 ч. 1, 14.5 ч. 1, 14.8 ч.1, 14.15, 14.16 ч. 3.

Информации управления потребительского рынка, не содержащие достаточных данных, указывающих на наличие события административного правонарушения, были приняты к сведению и использованы Управлением Роспотребнадзора при проведении контрольно-надзорных мероприятий.

Управлением потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области в Управление Роспотребнадзора по Липецкой области по подведомственности направлено более 50 обращений граждан, которые рассмотрены Управлением в установленном порядке.

Кроме того в 2013 году Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области совместно с Управлением потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области организованы и проведены совместные

мероприятия, направленные на повышение качества товаров и услуг, предоставляемых населению предприятиями потребительского рынка, в том числе:

- совместные совещания, конференции, семинары, «круглые столы, рабочие встречи с участием заинтересованных органов государственной власти и организаций;

- взаимные консультации по вопросам, входящим в компетенцию каждой из сторон;

- взаимодействие с общественными организациями, осуществляющими свою деятельность в сфере защиты прав потребителей и развития легального потребительского рынка товаров и услуг, освещение результатов работы в средствах массовой информации;

- взаимодействие по вопросам подготовки предложений по дополнению действующего законодательства или по разработке и согласованию проектов правовых и иных актов в сфере торговли, общественного питания и бытового обслуживания на территории Липецкой области.

В целях защиты нравственности, здоровья, прав и законных интересов граждан, реализации положений Концепции государственной политики по снижению масштабов злоупотребления алкоголем и профилактике алкоголизма среди населения принят Закон Липецкой области от 29.12.2012 № 118-ОЗ «О регулировании вопросов, связанных с оборотом алкогольной продукции на территории Липецкой области» который позволил упорядочить деятельность торговых предприятий, оптимизировать их размещение в населенных пунктах, повысить ответственность руководителей и специалистов за исполнение действующего законодательства. Так:

- прекращена розничная продажа алкогольной продукции на расстоянии менее 50 метров от учебных, лечебных, спортивных и др. организаций (порядка 26 объектов торговли), в нестационарных объектах, на остановках

общественного транспорта (так только в г. Липецке было порядка 750 киосков осуществляющих реализацию пива),

- уменьшено количество умерших в результате злоупотребления алкоголем и его суррогатами (по данным управления здравоохранения за 2013 год в сравнении с предыдущим годом количество умерших в результате злоупотребления алкоголем и его суррогатами сократилось на 7%, количество пролеченных от алкогольного психоза – сократилось на 14%);

- снижены объемы реализации и потребления алкогольной продукции (в том числе пива), например: за 12 месяцев 2013 года по сравнению с аналогичным периодом 2012 года потребление водки и ликеро-водочных изделий – на 9,5 %, вина – на 5,4%, слабоалкогольной продукции – на 2,6 %, пива – на 7%, шампанских и игристых вин на 7,3%.

- на 10,4% сокращено количество лицензиатов, имеющих лицензии на розничную продажу алкогольной продукции (по состоянию на 01.01.2014 г. – 588 юридических лиц, на 01.01.2013 г. – 656).

В 2013 году управлением потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области обследовано 1170 стационарных и нестационарных торговых объектов на предмет соблюдения действующего законодательства в сфере регулирования розничной продажи алкогольной продукции. Проведенные наблюдения установили, что ряд нестационарных торговых объектов позиционируют себя как предприятия общественного питания (около 30 ед.) и предприниматели уведомляют Управление Роспотребнадзора по Липецкой области о причастности своей деятельности к осуществлению услуг общественного питания, при этом совершенно игнорируя положения пункта 3 статьи 16 Федерального закона от 22.11.1995 № 171-ФЗ: «Не допускается потребление (распитие) алкогольной продукции в общественных местах... за исключением потребления (распития) алкогольной продукции, приобретенной в организациях и у индивидуальных предпринимателей, при оказании этими организациями и индивидуальными предпринимателями услуг общественного питания в местах оказания таких услуг.»

Соответственно, местом оказания услуг общественного питания в соответствии с Национальным стандартом могут быть исключительно залы обслуживания, которых киоски не имеют. В связи с чем в Закон Липецкой области от 29.12.2012 г. № 118-ОЗ «О регулировании вопросов, связанных с оборотом алкогольной продукции на территории Липецкой области» были внесены поправки о запрете розничной продажи алкогольной продукции в предприятиях общественного питания, расположенных в нестационарных торговых объектах.

В рамках мониторинга, совместно с управлением ветеринарии Липецкой области и управлением Роспотребнадзора по Липецкой области проводились следующие мероприятия: приобретение пищевых продуктов в торговых предприятиях Липецкой области, их исследование в аккредитованных испытательных лабораториях на соответствие требованиям нормативных документов по показателям качества и безопасности, информирование компетентных органов о фактах выявления продукции, не отвечающей стандартам качества, для принятия мер административного реагирования, информирование потребителей посредством размещения информации в СМИ, руководителей торговых предприятий и предприятий-производителей, глав администраций муниципальных районов. По результатам мониторинга проводилось информационно-аналитическое за состоянием рынка определенного товара, были организованы совещания с руководителями торговых предприятий при участии компетентных контролирующих органов. За 2013 год было приобретено и исследовано в испытательных лабораториях 314 образцов пищевой продукции (из них 50 – алкоголь). По результатам лабораторных анализов 63 образца не соответствуют требованиям нормативных документов, что составляет 20 % от общего числа исследованных продуктов питания.

В рамках информационно-аналитического наблюдения за состоянием рынка определенного товара (алкогольной продукции) была организована активная работа по выявлению на потребительском рынке Липецкой области

нелегальной алкогольной продукции с использованием специализированного мобильного комплекса, которая осуществлялась посредством проведения. За 2013 год данным способом осмотрено 268 предприятий торговли, выявлено 7 случаев торговли нелегальной алкогольной продукцией с поддельными федеральными специальными марками, по данным фактам возбуждены дела об административных правонарушениях.

В 2012 году Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области были разработаны и внесены для утверждения в администрацию Липецкой области Комплексные мероприятия по развитию и укреплению региональной системы защиты прав потребителей в Липецкой области на 2012-2014годы, которые утверждены администрацией Липецкой области 06.07.2012 г.

В 2013 году Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области были разработаны и внесены в администрацию Липецкой области предложения в проект государственной программы Липецкой области «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия Липецкой области, в подпрограмму 9 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей и качества товаров в Липецкой области на 2014-2020годы», которая была утверждена постановлением администрации Липецкой области от 28.10.2013г. № 485.

Задача подпрограммы - создание условий для повышения качества и безопасности пищевых продуктов на потребительском рынке области и повышение уровня правовой грамотности и информированности населения в вопросах защиты прав потребителей.

Общий объем финансирования подпрограммы за счет средств областного бюджета на 2014-2020 годы прогнозно составит 14562,0 тыс. руб., в том числе на 2014 год - 300,0 тыс. руб.

В результате реализации мероприятий подпрограммы в 2020 году ожидается снижение доли образцов пищевых продуктов, не соответствующих требованиям стандартов качества и безопасности, к

количеству исследованных образцов пищевых продуктов на потребительском рынке Липецкой области, на 30% .

Принятие указанной программы позволит объединить усилия Управления Роспотребнадзора по Липецкой области, областного Совета депутатов, администрации Липецкой области, органов местного самоуправления, других заинтересованных организаций в решении вопросов защиты прав потребителей в Липецкой области, создания условий для усиления позиций местных товаропроизводителей в части выпуска качественной и конкурентоспособной продукции, сформировать общественное мнение о широких возможностях населения по защите прав своих прав.

С 2014 года в рамках реализации указанной программы запущен еженедельный выпуск серии телепередач «Азбука качества», направленной на информирование населения Липецкой области по вопросам качества пищевых продуктов и защиты прав потребителей.

Управлением проведено восемь сравнительных дегустаций пищевых продуктов с целью определения потребительских предпочтений.

Госжилинспекцией проведено за 2013 год 7058 мероприятий по государственному надзору подконтрольных объектов, в том числе:

5 плановых проверок, согласованных с прокуратурой Липецкой области;

85 внеплановых проверок, проведенных в рамках осуществления государственного надзора за подготовкой жилищного фонда к сезонной эксплуатации 2013-2014 годов;

495 внеплановых проверки по правомерности определения размера платы за коммунальные услуги;

6473 внеплановых проверки, проведенных на основании обращений граждан.

По итогам проведенных инспекционных обследований и проверок подконтрольных объектов Госжилинспекцией выдано собственникам жилых помещений в многоквартирных домах, управляющим компаниям, обслуживающим организациям и товариществам собственников жилья

всего 2877 предписаний об устранении выявленных нарушений, в том числе:

12 предписаний по результатам проведения плановых проверок;

141 предписание по результатам проверок, проведенных в рамках осуществления государственного надзора за подготовкой жилищного фонда к сезонной эксплуатации 2013-2014 годов;

136 предписаний по результатам проведения проверок по определению начисления размера платы за коммунальные услуги;

2588 предписаний по результатам внеплановых проверок, проведенных на основании обращений граждан.

При проведении мероприятий по государственному надзору в 2013 году Госжилинспекцией выявлено 10894 нарушений. Выявленные нарушения распределяются следующим образом:

- нарушения содержания многоквартирных жилых домов и придомовой территории - 7779 (71,4 %);

- нарушения технического состояния строительных конструкций дома и внутридомового инженерного оборудования - 2569 (23,6 %);

- нарушения порядка начисления платы за коммунальные услуги - 311 (2,9%);

- нарушения норм и уровня обеспечения населения коммунальными услугами - 123 (1,1 %);

- нарушения порядка проведения собраний, заключения договоров управления, создания товариществ собственников жилья - 49 (0,4 %);

- прочие нарушения - 63 (0,6 %).

#### **4.3. Защита прав потребителей органами местного самоуправления**

В целях создания эффективной системы органов по защите прав потребителей в Липецкой области в 2013 году Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области активизировано взаимодействие с органами местного самоуправления в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии и сотрудничестве (всего заключено 20 соглашений). В рамках указанных соглашений в порядке статьи 44 Закона РФ «О защите прав потребителей»:

- осуществляется обмен информацией с управлением Роспотребнадзора по Липецкой области, в части обеспечения, соблюдения качества и

безопасности товаров (работ, услуг) для оперативного решения вопросов по защите прав потребителей;

- осуществляются совместные выступления в средствах массовой информации (на телевидении, радио, в газетах) в целях просвещения потребителей;

- проводятся совместные семинары для хозяйствующих субъектов (изготовителей, продавцов) по вопросам прав, обязанностей и ответственности, предусмотренной законодательством о защите прав потребителей.

Специалисты Управления принимают участие в выездных совещаниях с субъектами малого бизнеса, участвуют в совещаниях, семинарах по проблемным вопросам развития предпринимательства, практике применения законодательства, проводимых администрациями городов и районов. Управление Роспотребнадзора оказывает организационно – методическую помощь специалистам по защите прав потребителей, работающим в структурах органов местного самоуправления.

По информации органов местного самоуправления во всех 20 муниципальных образованиях самостоятельные подразделения, реализующие полномочия по защите прав потребителей в порядке ст. 44 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», в настоящее время отсутствуют. Полномочия по защите прав потребителей осуществляются частично специалистами различных подразделений администраций городов и районов (департамент жилищно-коммунального хозяйства, правовой отдел, отделы экономики и инвестиций, инвестиций и потребительского рынка, муниципальных закупок и сферы услуг, отделы, курирующие развитие потребительского рынка и ценовой политики, потребительского рынка, развития малого и среднего предпринимательства, управления экономического развития).



Поскольку функция по защите прав потребителей на муниципальном уровне законодательно закреплена исключительно в качестве права органов местного самоуправления, а не их безусловной обязанности, в настоящее время указанная функция реализуется ими в добровольном порядке при наличии собственных материальных ресурсов и финансовых средств. Это является основной причиной отсутствия самостоятельных подразделений, осуществляющих в органах местного самоуправления защиту прав потребителей.

В 2013 году в органы местного самоуправления поступило и было рассмотрено 1687 обращения от граждан, касающихся нарушения их потребительских прав (в 2012г.- 857).

Структура обращений представлена следующими показателями:

- 1171 или 69% - на услуги ЖКХ (в 2012- 73%);
- 450 или 27% на качество товаров и нарушения правил торговли (в 2012г.- 22%);
- 57 или 3,4% - на качество бытовых услуг (в 2012г.-4%);
- 8 или 0,5% - на услуги общественного питания (в 2012г. -0,8%);
- 1 или 0,1 % - на услуги связи.

В 2013 г. органами местного самоуправления было проведено 670 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них:

- 321 или 48% в сфере торговли;
- 174 или 26% в сфере оказания бытовых услуг;
- 175 или 26% в сфере ЖКХ;

При рассмотрении органами местного самоуправления обращений потребителей хозяйствующие субъекты в основном удовлетворяли требования потребителей о расторжении договора купли-продажи в досудебном порядке.

При рассмотрении обращений граждан на нарушения в сфере ЖКХ специалистами департамента жилищно-коммунального хозяйства администрации г. Липецка было организовано 355 выездов на место. В ходе

проведения обследований составлено 347 актов и подготовлено 318 писем в управляющие организации рекомендательного характера об устранении выявленных нарушений.

В целях обеспечения соблюдения юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами обязательных требований жилищного законодательства, департаментом ЖКХ администрации г. Липецка организовано 10 внеплановых выездных проверок в отношении управляющих компаний, при 8 проверках были выявлены нарушения обязательных требований. В целях устранения выявленных нарушений виновным лицам выданы предписания, выполнение которых проконтролировано.

В 2013 году специалистами муниципальных образований Липецкой области, выполняющими функции по защите прав потребителей, оказана помощь в подготовке исковых заявлений для обращения в суд 37 потребителям. Иски в защиту прав конкретного потребителя и неопределенного круга потребителей органами местного самоуправления не подавались.

Специалистами по защите прав потребителей муниципальных образований в 2013 год в средствах массовой информации, а также в сети интернет размещено 182 информации по вопросам защиты прав потребителей.

Кроме того, отдельные органы местного самоуправления на постоянной основе проводят обучающие семинары со специалистами сельских администраций, предпринимателями, гражданами по вопросам защиты прав потребителей, что позволяет повысить уровень знаний законодательства о защите прав потребителей и способствует оперативному разрешению конфликтных ситуаций.

Управление Роспотребнадзора по Липецкой области ежегодно с целью информирования глав муниципальных образований направляет доклады о деятельности Управления Роспотребнадзора по Липецкой области по

вопросам защиты прав потребителей. Доклады рассматриваются на заседаниях в администрациях муниципальных образований, отдельными муниципалитетами приняты управленческие решения, направленные на улучшение ситуации на потребительском рынке.

#### **4.4. Осуществление защиты прав потребителей общественными объединениями потребителей**

Управление Роспотребнадзора по Липецкой области отводит важную роль в проведении государственной политики в области защиты прав потребителей общественным объединениям потребителей.

Управление рассматривает деятельность общественных объединений по защите прав потребителей как объективное условие для тесного и плодотворного взаимодействия с институтами гражданского общества, поэтому одним из важнейших направлений работы Управления является повышение эффективности взаимодействия с общественными объединениями потребителей.

Налажено тесное взаимодействие с 4 общественными организациями, осуществляющими защиту прав потребителей на территории Липецкой области:

- Липецким областным Союзом общественных организаций;
- Липецким областным объединением потребителей «Защита»;
- Межрегиональным общественным учреждением «Агентство по защите прав потребителей»;
- Липецкой областной общественной организацией по защите прав потребителей «Содействие», с которыми заключены Соглашения о взаимодействии, определяющими приоритетные направления совместной деятельности, на стадии заключения находится Соглашение с Липецкой областной общественной организацией «Собственник жилья».

ЛООП «Защита» действует с 1993 года. Является членом Союза потребителей РФ (СП РФ) с 1998 года. Участвует в проекте СПРФ «Сеть правовой защиты потребителей» с 2008 года.

В 2013 году общественными организациями было рассмотрено более 400 обращений потребителей, предоставлено порядка 450 консультаций граждан, оказаны юридические услуги: составлено претензий, жалоб, запросов, писем, обращений, подготовлено 51 исковое заявление, представление интересов в суде – 31.

Характер обращений потребителей сложился следующим образом:

- некачественный товар, работа, услуга, на соблюдение сроков исполнения договора – 34%;
- услуги ЖКХ – 48,4%;
- долевое участие в строительстве жилья – 2,4%;
- финансовые услуги и услуги по страхованию - 5,2%;
- по иным вопросам – 10,0%.

Согласно решениям судов в пользу потребителей подлежит взысканию 1,2 млн. руб., штрафов взыскано на сумму около 290 тыс.руб.

В соответствии с федеральным законом «Об организации бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» в Липецкой области создан и успешно работает «Негосударственный центр бесплатной юридической помощи малоимущим гражданам при ЛООП «Защита». Юристами Центра оказана благотворительная юридическая помощь более 2 тысяч малоимущим гражданам и лицам, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации. Экономия средств указанных категорий граждан составила порядка 2,1 млн. руб. Также состоялись выездные бесплатные консультации в 12 районов области. Выпущено 8 правовых просветительских брошюр по вопросам ЖКХ общим тиражом 4000 экз. Кроме этого выпущено 3 брошюры по защите своих прав в судах тиражом 2000 экз. Все брошюры распространяются бесплатно.

Приоритетными направлениями деятельности организаций остается формирование более высокого уровня правовой грамотности граждан,

устранение проявлений правового нигилизма и сокращение случаев нарушения прав потребителей. Следуют отметить и проблемные вопросы по оказанию юридической помощи гражданам, которыми являются, в первую очередь, недостаток финансовых средств, который тормозит реализацию уставных целей общественных организаций.

Управление совершенствует работу по рассмотрению обращений граждан во взаимодействии с общественными объединениями потребителей, используя как проведение внеплановых проверок, так и административных расследований, в рамках реализации своих административных полномочий.

Представители Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «Опора России», Липецкой областной общественной организации содействия малого бизнеса и представители трех общественных организаций (объединений) по защите прав потребителей (Липецкой областной общественной организации «Собственники жилья», Липецкого областного объединения потребителей «Защита», Липецкого областного Союза общественных организаций по защите прав потребителей), являются членами Консультативного совета по защите прав потребителей, созданного в Управлении Роспотребнадзора по Липецкой области.

В 2013 г. на проведенных заседаниях Консультативного совета дважды рассматривались вопросы о повышении взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Липецкой области с общественными объединениями потребителей в рамках заключенных соглашений о взаимодействии и усилении роли общественных объединений потребителей в повышении потребительской грамотности населения.

По итогам обсуждения проблемных вопросов взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Липецкой области с общественными объединениями по защите прав потребителей в рамках заключенных соглашений выработаны конкретные предложения, направленные на повышение уровня взаимодействия общественных организаций по защите прав потребителей с Роспотребнадзором, в частности, рекомендовано общественным организациям по защите прав

потребителей при выявлении фактов нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей направлять в Управление Роспотребнадзора по Липецкой области информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения их проверки и принятия в случае подтверждения мер в пределах полномочий Управления; в целях повышения эффективности взаимодействия в судебной защите прав потребителей общественным объединениям представлять в Управление Роспотребнадзора информацию о направленных в суд исках по защите прав конкретного потребителя для реализации полномочий Управления по вступлению в дело по своей инициативе для дачи заключения.

По результатам проведенных заседаний Консультативного совета и принятым решениям Управлением внесены предложение в Управление здравоохранения по Липецкой области о проработке вопроса по действующим в настоящее время формам учетной медицинской документации и при необходимости инициирования перед Министерством здравоохранения РФ внесения изменений в нормативные документы, которыми утверждены данные формы.

## **5. Развитие системы информирования и консультирования потребителей**

Управление Роспотребнадзора по Липецкой области большое значение отводит организации системы правового образования населения с целью формирования у потребителей устойчивых навыков грамотного поведения, что является эффективной мерой предупреждения нарушения их законных прав и интересов. Много внимания в деятельности Управления уделяется реализации комплекса мер, направленных на устранение, предотвращение и профилактику правонарушений.

В 2013 году показатель «Количество выступлений в СМИ по вопросам защиты прав потребителей, в которых приняли участие должностные лица Управления Роспотребнадзора по Липецкой области» в процентах к 2012 году возрос на 1%. Значительно активизирована работа по информированию

населения в сети Интернет и через сайт Управления: количество публикаций составило 750, из них на сайте Управления Роспотребнадзора по Липецкой области - 502, по «горячим линиям» предоставлено 75 консультаций.

В 2013 году с учетом представления услуг в МФЦ (г. Липецк), консультационным центром и консультационными пунктами для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области» проведено 6364 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них 5983 – специалистами ФБУЗ, в.т.ч. – 2365 консультаций – в МФЦ.

Общее количество проведенных консультаций увеличилось на 11 % - с 5646 в 2012 году до 6364 в 2013 году (данные представлены в виде таблицы).

**Таблица 4**

**Объем консультационных услуг за 2013 г. по сравнению с 2012 г.**

	2012г.	2013г.
Всего консультаций:	5646	6364
На базе консультационного центра ФБУЗ	2906	3618
На базе консультационных пунктов	246	381
На базе МФЦ	2494	2365

**Таблица 5**

**Объем консультационных услуг в 2013 г. по сравнению с 2012 г. по филиалам**

	2012г.	2013г.
КП г. Грязи	53	78
КП г. Елец	71	110
КП г. Лебедянь	12	63
КП г. Задонск	53	72
ЕП г. Данков	57	58

Количество проведенных консультаций в консультационных пунктах филиалов в 2013 году увеличилось в 1,5 раза.

Таблица 6

**Структура консультаций по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах потребительских правоотношений**

Количество проведенных консультаций	Всего	На базе ФБУЗ		В том числе на базе МФЦ
		КЦ	КП	
Консультации по общим вопросам применения законодательства ЗПП	2182	2117	65	494
Консультации по вопросам ЖКХ	302	278	32	166
Консультации по финансовым услугам	106	99	7	63
Консультации по вопросам продажи продовольственных товаров	118	90	28	95
Консультации по вопросам продажи непродовольственных товаров (обуви, одежды, мобильных телефонов, сложной бытовой техники, косметики и парфюмерии и ювелирных изделий и т.п.)	2035	1922	113	1477
Консультации по продаже товаров дистанционным способом	296	288	8	0
Консультации по долевым строительству и стройматериалам	413	345	68	58
Консультация по услугам общественного питания и бытовым услугам	111	63	48	114
Прочие консультации	801	789	12	279



Анализ обращений граждан показал, что преобладают вопросы, касающиеся сферы торговли непродовольственными товарами – 38% от общего количества данных консультаций; общих вопросов применения законодательства в сфере защиты прав потребителей – 37%, долевого строительства и торговли стройматериалами – 6,5%, сферы ЖКХ – 5% и финансовых услуг – 2%.

## **6. Мероприятия по улучшению ситуации с защитой прав потребителей**

**Основными задачами Управления Роспотребнадзора по Липецкой области по обеспечению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, реализации планов и программ взаимодействия с гражданским обществом в сфере защиты прав потребителей являются:**

- обеспечение надзора за исполнением законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей;
- совершенствование работы по пресечению и предупреждению правонарушений в сфере потребительского рынка товаров и услуг; анализ и оценка ситуации с защитой прав потребителей, подготовка информации, отчетов;
- совершенствование судебной защиты потребительских прав граждан, в том числе неопределенного круга потребителей;
- формирование на региональном уровне действенной системы защиты прав потребителей, координация и межведомственное взаимодействие с органами законодательной и исполнительной власти области, органами местного самоуправления, общественными объединениями потребителей;
- информационное обеспечение законодательной, исполнительной власти области, органов местного самоуправления, заинтересованных ведомств и населения по вопросам обеспечения защиты прав потребителей и правоприменении потребительского законодательства.

С целью дальнейшего совершенствования деятельности по защите прав потребителей в 2014 г. необходимо:

### ***1. В области контроля и надзора за исполнением законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей:***

1.1. Повысить эффективность государственного контроля (надзора) с учетом разграничения полномочий федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Липецкой области и органов местного самоуправления, уполномоченных на осуществлении регионального (муниципального) государственного контроля (надзора);

1.2. Совершенствовать методологию и практическое осуществление контрольно-надзорных полномочий в области защиты прав потребителей в части предупреждения, выявления и пресечения нарушений обязательных требований, с учетом изменений федерального законодательства;

1.3. Совершенствовать методы работы по рассмотрению обращений граждан и проводить оптимизацию связанных с этим административных полномочий Управления на основе сочетания практики проведения внеплановых проверок с учетом требований ФЗ № 294, проведения административных расследований и повышения взаимодействия с общественными объединениями потребителей.

***2. В области пресечения и предупреждения правонарушений в сфере потребительского рынка товаров и услуг, анализа и оценки ситуации с защитой прав потребителей:***

2.1. Повысить уровень работы, направленной на выявление опасных, некачественных товаров, услуг (работ), предупреждению и пресечению выявленных нарушений;

2.2. Обеспечить максимальную эффективность при реализации полномочий по обращению в судебные органы с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение прав потребителей;

2.3. Организовать работу по систематическому наблюдению, анализу и прогнозированию состояния исполнения обязательных требований при осуществлении изготовителями (продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) своей деятельности в том числе:

– за соблюдением изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований, приоритетно в сфере финансовых, платных образовательных, медицинских, туристических услуг, услуг связи, перевозки граждан различными видами транспорта, бытового обслуживания, жилищно-коммунальных услуг; дистанционной продаже товаров;

– за соблюдением хозяйствующими субъектами требований технических регламентов, соответствием товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, установленным в других нормативных документах, обеспечивающих безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, приоритетно за реализацией алкогольной, табачной, молочной и масложировой продукцией; продукцией, предназначенной для детей и

подростков; парфюмерно-косметической продукцией, товарами, на которые распространяются требования, установленные законодательством об энергосбережении и повышении энергетической эффективности;

– защитой потребительского рынка от контрафактной аудиовизуальной продукции;

2.4. Проводить анализ результатов контрольно-надзорных мероприятий, оценку ситуации с защитой прав потребителей, подготавливать сводные информационные обзоры;

2.5. Подготовить и направить для использования в органы власти государственный доклад «О защите прав потребителей в Липецкой области».

### ***3. В области совершенствования судебной защиты потребительских прав граждан, в том числе неопределенного круга потребителей:***

3.1. Обеспечить применение мер гражданско-правовой защиты прав потребителей в судебных инстанциях, в т.ч. участие в судебных заседаниях по защите прав потребителей в пределах предоставленных полномочий путем участия в судебных процессах в качестве государственного органа, дающего заключение по делу в защиту прав потребителя;

3.2. Обеспечить судебную защиту прав потребителей путем обращения в суд с заявлением в защиту прав потребителя (неопределенного круга потребителей) в порядке, установленном ст. 46 ГПК РФ;

3.3. Организовать проведение анализа практики (в том числе судебной) применения законодательства РФ в области защиты прав потребителей, вносить предложения по его изменению (или дополнению) в Роспотребнадзор.

### ***4. В области формирования на региональном уровне действенной системы защиты прав потребителей, координации и межведомственного взаимодействия с органами законодательной и исполнительной власти области, органами местного самоуправления, общественными объединениями потребителей:***

4.1. Осуществлять координацию деятельности с органами исполнительной власти Липецкой области, местного самоуправления и общественными объединениями потребителей и взаимодействие с вышеуказанными органами и объединениями, в том числе в рамках согласованных и утвержденных «Комплексных мероприятий по развитию и укреплению региональной системы защиты прав потребителей в Липецкой области на 2012-2014 годы» и заключенных с администрациями городов и районов Соглашений о взаимодействии в сфере защиты прав потребителей;

4.2. Продолжить работу по формированию и реализации различных направлений национальной политики в области защиты прав потребителей, для чего обеспечить тесное и плодотворное взаимодействие с институтами

гражданского общества в лице соответствующих общественных объединений потребителей;

4.3. Принимать участие в работе с ведомствами, общественными объединениями и другими организациями по вопросам защиты прав потребителей на областном уровне;

4.4. Обеспечить комплексный подход к выбору форм и методов защиты нарушенных прав потребителей с соблюдением баланса интересов потребителей и предпринимателей;

4.6. Проводить работу в рамках реализации государственной программы Липецкой области «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия Липецкой области (подпрограмма «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей и качества товаров в Липецкой области на 2014-2020 годы»), утвержденной постановлением администрации Липецкой области от 28.10.2013г. № 485.

***5. В области информационного обеспечения законодательной, исполнительной власти области, органов местного самоуправления, заинтересованных ведомств и населения по вопросам обеспечения защиты прав потребителей и правоприменении потребительского законодательства:***

5.1. Осуществлять информирование администрации области, областного Совета депутатов, прокуратуры и других заинтересованных ведомств о ситуации с соблюдением законодательства в области защиты прав потребителей;

5.2. Информировать органы местного самоуправления по вопросам обеспечения защиты прав потребителей на территориях городов и районов;

5.3. Продолжить реализацию комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, для чего:

– повышать информированность широкого круга потребителей о правах и способах защиты нарушенных прав, практике судебной защиты, о потребительских свойствах товаров, работ, услуг за счет систематического функционирования сайта «Защита прав потребителей», а также совершенствования взаимодействия со средствами массовой информации;

– повысить эффективность работы по координации деятельности консультационных центров, созданных в системе Роспотребнадзора.

– проводить мероприятия по повышению профессиональной грамотности специалистов, работающих в системе защиты прав потребителей органов местного самоуправления, а также обучение основам законодательства о защите прав потребителей учащихся учебных заведений.