

**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 Волгоградской области**

Доклад

«О защите прав потребителей в Волгоградской области в 2015 году»

**Волгоград
2016 год**

Доклад подготовлен специалистами Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Волгоградской области

Доклад "О защите прав потребителей в Волгоградской области в 2015 году" подготовлен Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Волгоградской области по итогам деятельности Управления по контролю в области защиты прав потребителей с использованием материалов, предоставленных территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Волгоградской области, органами местного самоуправления, ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области".

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Волгоградской области
ул.Комсомольская , д.10 б стр.2, г.Волгоград, 400131
тел (8442) 24-36-41; факс (8442) 24-36-47 E-mail info@34.rospotrebnadzor.ru

При использовании материалов настоящего доклада ссылки на источник обязательны.

ОГЛАВЛЕНИЕ

I.	Введение.	4
II.	Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей на территории Волгоградской области.	5
III.	Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка.	7
3.1	Торговля промышленными товарами.	7
3.2	Торговля продовольственными товарами. Общественное питание.	76
3.3	Туристские услуги.	88
3.4	Финансовые услуги.	91
3.5	Информационно-справочные услуги, предоставляемые агентствами недвижимости.	98
IV.	Взаимодействие Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области с органами власти по вопросам защиты прав потребителей.	99
4.1	Управление Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Волгоградской области и Республике Калмыкия.	100
4.2	Управление Федеральной антимонопольной службы по Волгоградской области	101
4.3	Комитет промышленности и торговли Волгоградской области.	107
4.4	Комитет тарифного регулирования Волгоградской области	111
4.5	Комитет здравоохранения Волгоградской области.	114
4.6	Комитет образования и науки Волгоградской области.	115
4.7	Комитет молодежной политики Волгоградской области.	128
4.8	Инспекция государственного жилищного надзора Волгоградской области.	129
4.9	Инспекция государственного строительного надзора Волгоградской области.	139
4.10	Департамент жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса администрации Волгограда	142
V.	Деятельность Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области по организации взаимодействия с общественными объединениями потребителей (их ассоциаций, союзов)	144
VI.	Судебная защита прав потребителей	147
VII.	Информационно-просветительская работа Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области.	148
VIII.	Консультационный центр для потребителей ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»	152
IX.	Заключение	163

I. Введение

Доклад «О защите прав потребителей в Волгоградской области в 2015 году» подготовлен в соответствии с Планом основных организационных мероприятий Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области на 2016 год.

Доклад «О защите прав потребителей в Волгоградской области в 2015 году» содержит результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, осуществляемого Управлением в соответствии с полномочиями, установленными ст.40 Закона РФ «О защите прав потребителей», сведения о применяемых мерах ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленных на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений обязательных требований со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Доклад подготовлен в целях обеспечения органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов) и населения территории Волгоградской области объективной аналитической информацией о результатах федерального государственного надзора в сфере защиты прав потребителей.

В Докладе отражена система мер, направленная на информирование и консультирование потребителей и предпринимателей.

В Докладе использованы материалы, представленные федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Волгоградской области, органами местного самоуправления Волгоградской области, общественными объединениями потребителей, и служит основой для уточнения приоритетных направлений деятельности всех органов, входящих в национальную систему защиты прав потребителей Волгоградской области.

Деятельность Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области в сфере защиты прав потребителей в 2015 году осуществлялась в соответствии с основными направлениями:

- обеспечение эффективного государственного надзора;
- внедрение и реализация комплекса превентивных мер направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет повышения уровня правовой грамотности населения;
- координация взаимодействия Управления с органами исполнительной власти Волгоградской области, органами местного самоуправления и общественными объединениями потребителей.

II. Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей на территории Волгоградской области

В рамках реализации основных направлений деятельности, Управлением проведена следующая работа.

В 2015 году Управлением рассмотрено 4567 обращений, относящихся к сфере защиты прав потребителей.

	2013	%	2014	%	2015	%
По вопросам нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей	4702	100	4408	100	4567	100
на нарушения правил продажи отдельных видов товаров	1119	23,8	1311	29,7	1435	31,4
жилищно-коммунальных услуг	2501	53,2	1072	24,3	1001	21,9
деятельность на финансовом рынке	351	7,5	960	21,8	919	20,1
бытового обслуживания населения	211	4,5	332	7,5	333	7,3
услуг связи	161	3,4	214	4,9	205	4,5
прочие виды деятельности	110	2,3	132	3	197	4,3
транспортных услуг	51	1,1	70	1,6	104	2,3
медицинских услуг	49	1	70	1,6	84	1,8
общественного питания	23	0,5	56	1,3	19	0,4
деятельность платежных агентов	17	0,4	55	1,2	37	0,8
технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств	19	0,4	35	0,8	52	1,1
туристических услуг	55	1,2	28	0,6	43	0,9
долевого строительства жилья	16	0,3	27	0,6	30	0,7
риэлтерская деятельность	7	0,1	18	0,4	77	1,7
услуги киноvideообслуживания	3	0,1	15	0,3	3	0,07
образовательных услуг	6	0,1	11	0,2	9	0,2
гостиничных услуг	3	0,1	2	0,05	7	0,2

По видам деятельности наибольшее количество обращений приходится на сферу торговли, ЖКХ, финансовые услуги, бытовые услуги.

В 2015 году количество обращений граждан увеличилось на 159 обращений, что связано с увеличением заявлений в сфере торговли, бытовых, транспортных, медицинских, риэлтерских, гостиничных услуг, услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

В связи с передачей контрольно-надзорных полномочий в сфере ЖКХ органам Государственной жилищной инспекции в 2015 году уменьшилось количество жалоб в сфере жилищно-коммунальных услуг.

Одним из основных направлений деятельности Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области является проведение контрольно-надзорных мероприятий.

В 2015 году в рамках федерального государственного надзора (контроля) в области защиты прав потребителей проведено 1671 проверок, из них: 571 (34%) плановых, (2014 г. – 724 – 35%) и 1100 (66%) внеплановых проверок, (2014г. – 1359 – 65%).

Соотношение плановых и внеплановых проверок практически не изменилось и осталось на уровне 2014 года.

По видам деятельности наибольшее количество проверок проведено в сфере розничной торговли - 52% (867), (2014 г. - 1183), жилищно-коммунальных услуг – 11% (182), (2013 г.- 260), бытового обслуживания – 7,5% (126), (2014 г. - 127%), деятельность на финансовом рынке – 6,2% (105) (2014г. - 155)

В ходе проверок выявлено 2074 нарушений, (2014 г. - 1853), в том числе: 1590 (76%) нарушений закона «О защите прав потребителей», (2014 г.- 73%); 484 (24%) нарушений иных нормативных правовых актов РФ, (2014 г. – 27%), из них 143 нарушений требований технических регламентов, (2014 г. – 58).

Удельный вес проверок в рамках федерального государственного надзора (контроля) в области защиты прав потребителей, по результатам которых были выявлены правонарушения, составил - 60%, (2014 г. - 56%) от общего числа проведенных проверок по защите прав потребителей.

Одним из основных показателей результативности проводимых мероприятий по контролю является число фиксированных нарушений норм законодательства о защите прав потребителей в расчете на одну проверку.

В ходе одной проверки по защите прав потребителей было выявлено 1,3 правонарушений, (2014 г. – 0,9).

Количество проверок, по итогам которых выявлены случаи причинения имущественного вреда потребителю, составило – 76 (2014г. - 50).

В случае выявления при проведении проверки нарушений юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем обязательных требований в области законодательства о защите прав потребителей, должностными лицами было выдано 303 предписания об устранении выявленных нарушений (2014г. - 283).

В порядке ст.28.7 КоАП РФ проведено 179 административных расследований (2014г. - 140), из них на основании материалов, поступивших

из др. органов и общественных объединений – 49 (2014г. - 60); по заявлениям потребителей – 102 (2014г. - 47). В ходе 83 (46%) административных расследований выявлены нарушения.

За нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей возбуждено 2282 дел об административном правонарушении (2014 год - 2159).

Наложено 1692 административного штрафа, (2014 г. - 1518), в том числе на граждан – 48 (2014г. - 43), на должностных лиц – 551 (2014г. - 447), на индивидуальных предпринимателей – 442 (2014г. - 611), на юридических лиц – 651 (2014г. - 412).

Общая сумма наложенного административного штрафа составила 23 901 500 рублей, практически на 10 млн. рублей больше чем в 2014 году (13 988 000 рублей).

Наибольшее количество постановлений в виде административных штрафов вынесено по ч.1 ст. 14.5 - 258; ст. 14.8 ч.1 - 105; ст.14.4 ч.1 –114, ст.14.7 (ч.1,2) - 396 от всех вынесенных постановлений о назначении административного наказания за нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей.

По защите прав потребителей на рассмотрение в суды направлено 441 дело о привлечении к административной ответственности, (2014 г. - 429), из них по 270 судами приняты положительные решения о назначении административного наказания.

По структуре административные наказания, вынесенные судами, распределились следующим образом:

административный штраф - 269;

административный штраф и конфискация - 1.

В целях предупреждения совершения новых административных правонарушений в области законодательства в сфере защиты прав потребителей Управлением вынесено 1146 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, (2014г. - 859).

III. Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка.

3.1. Торговля промышленными товарами.

В 2015 году обращения граждан о нарушении их потребительских прав в сфере торговли занимает лидирующее первое место. Всего за 2015год поступило 1435 заявлений и жалоб, это на 124 обращения больше, чем в 2014году, и на 316 –чем в 2013году.

Рост количества жалоб в данной сфере прямо пропорционален уровню

законопослушности предпринимателей. В современных условиях, в условиях кризиса, продавцы не идут навстречу потребителям для добровольного выполнения требований потребителей, предусмотренных действующим законодательством. Кроме того, на рынок все больше поступает некачественного товара.

В 2015 году Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области при проведении проверок был усилен контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов.

Основными выявленными нарушениями явились:

- нарушение порядка маркировки продукции;
- маркировка продукции знаком обращения продукции на рынке, соответствие которой требованиям технических регламентов не подтверждено;
- несоответствие продукции по качественным показателям;
- отсутствие товарно-сопроводительных документов подтверждающих качество и безопасность продукции.

Реализация полномочий Управления по осуществлению контроля за требованиями технических регламентов обеспечивается в рамках основных функций, возложенных на Управление, при осуществлении федерального государственного надзора в области законодательства о защите прав потребителей.

Как показала практика, нарушения допускают не только мелкие предприятия, но и крупные торговые сети.

При проведении плановой проверки в отношении ООО «Планетастрой» (сеть магазинов товаров для интерьера «Уютерра») установлены нарушения требований п. 4 ст. 5 технического регламента Таможенного союза ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки», утвержденного решением Комиссии Таможенного союза от 16.08.2011 № 769 – 5 единиц упаковки (бумаги для выпечки торговой марки «Бонус» изготовитель ООО «Биосфера Полимер» (308504, Россия, Белгородская обл., Белгородский р-н, с. Таврово, ул. Комсомольская, 1)) не соответствовали требованиям п. 4 ст. 5 ТР ТС 005/2011 по санитарно-гигиеническим показателям (исследованный образец по содержанию формальдегида в модельных средах: 2% раствор уксусной кислоты, 2% раствор поваренной соли, 2% раствор лимонной кислоты не соответствует требованиям ТР ТС 005/2011 Приложение 1, 2, Таблица 1 п. 3.5). Юридическому лицу было выдано предписание о приостановке реализации продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов; данное предписание было исполнено – товар снят с продажи в магазинах «Уютерра».

Материалы проверки направлены для принятия мер в Управление Роспотребнадзора по Белгородской области – по месту нахождения изготовителя продукции.





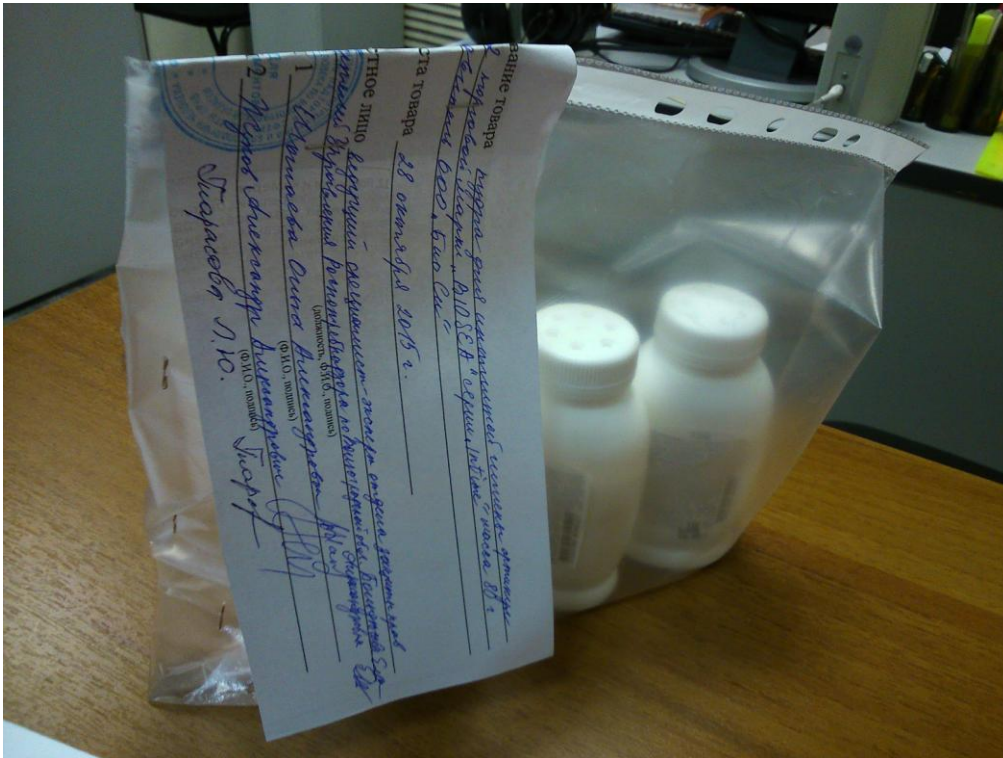
В Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области поступило обращение, в котором гражданин сообщает о фактах реализации индивидуальными предпринимателями Имагуловой И.А., Тарасовой Л.Ю., Семеновой С.Ю. парфюмерно-косметической продукции торговой марки «BIOSEA», в маркировке которой отсутствует информация о сроке годности, либо такая информация нанесена ненадлежащим образом. Так как из существа данного обращения усматривались признаки административного правонарушения, выражающегося в продаже товаров и продукции без обязательной маркировки и обязательного нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, приобретении таких товаров и продукции в целях сбыта, предусмотренного ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, в отношении указанных индивидуальных предпринимателей возбуждены дела об административном правонарушении и проведены административные расследования. По результатам административных расследований факты, указанные в обращении гражданина, подтвердились, арестовано 9 единиц парфюмерно-косметической продукции без обязательной маркировки и обязательного нанесения информации, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в отношении индивидуальных предпринимателей составлено 3 протокола об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ. На текущий

момент в Управление поступило постановление мирового судьи судебного участка № 94 Волгоградской области, согласно которому ИП Имагулова И.А. признана виновной в совершении административного правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, и подвергнута административному наказанию в виде штрафа в размере 5000 рублей с конфискацией предметов административного правонарушения.









В ходе внеплановой выездной проверки в отношении ООО «МАН», проведенной Управлением в связи с поступлением обращения потребителя, в магазине «МАН» по адресу: г. Волгоград, ул. 39 Гвардейской Дивизии, 29Б был отобран образец (проба) товара бытовой химии автостеклоочиститель (стеклоомывающей жидкости) изготовитель ООО «Сити Люкс» (г. Москва) для проведения его испытаний на соответствие требованиям раздела 5 главы II Единых санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденных Решением Комиссии Таможенного союза от 28.05.2010 № 299, п. 1 Постановления Главного государственного санитарного врача РФ от 11.07.2007 № 47 «О прекращении использования метилового спирта в средствах по уходу за автотранспортом» по санитарно-химическим (содержание метанола) и токсикологическим показателям.

По результатам проведения экспертной организацией ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» испытаний образца Товара установлено несоответствие Товара Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28.05.2010 № 299 (раздел 5 главы II), требованиям п. 1 Постановления Главного государственного санитарного врача РФ от 11.07.2007 № 47 «О прекращении использования метилового спирта в средствах по уходу за автотранспортом» по содержанию метилового спирта (согласно протоколу испытаний, содержание метилового спирта в Товаре составляет 1,6 г/л, что соответствует $0,16 \pm 0,04$ %, полученный результат превышает допустимый уровень – не более 0,05 %). Действие паров метанола выражается в раздражении слизистых оболочек глаз и более высокой подверженности заболеваниям верхних дыхательных путей, головных болях, звоне в ушах, дрожании, невритах, расстройствах зрения и других опасных для организма человека последствиях.

Таким образом, установлен факт реализации продавцом ООО «МАН» продукции (товара бытовой химии), не соответствующей подлежащим применению до дня вступления в силу соответствующего технического регламента обязательным требованиям к продукции, создавший угрозу причинения вреда жизни или здоровью граждан.

По итогам проверки ООО «МАН» выдано предписание о приостановке реализации продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов. В настоящее время Управлением получена информация от ООО «МАН» об исполнении указанного предписания, а именно о снятии Товара с реализации во всех магазинах сети «МАН». Начата процедура привлечения к административной ответственности, предусмотренной ч. 2 ст. 14.43 КоАП РФ, юридического лица ООО «МАН», допустившего реализацию продукции (товаров бытовой химии), не соответствующей подлежащим применению до дня вступления в силу соответствующего технического регламента обязательным требованиям к продукции, а также

поставщика указанной продукции.





В связи с поступлением обращения гражданина на реализацию в магазине «Экономка» одежды и обуви, имеющей резкий запах, была проведена проверка в отношении ИП Абашина Р.А., в ходе которой был произведен отбор образцов (проб) реализуемой продукции для проведения их исследований и испытаний на соответствие требованиям технического регламента Таможенного союза ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности», утвержденному решением Комиссии Таможенного союза от 09.12.2011 № 876, технического регламента Таможенного союза ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», утвержденного решением Комиссии Таможенного союза от 23.09.2011 № 797. По результатам проведения экспертной организацией ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» исследований у указанных образцов продукции выявлены многочисленные нарушения требований технических регламентов, в частности отсутствие необходимой маркировки, превышение допустимого уровня интенсивности запаха образцов продукции (обувь). Кроме того, у продавца полностью отсутствовала сопроводительная

документация на реализуемую продукцию легкой промышленности и продукцию, предназначенную для детей и подростков. По данным фактам ИП Абашину Р.А. выданы предписания об устранении нарушений требований технических регламентов, начата процедура привлечения ИП Абашина Р.А. к административной ответственности, предусмотренной ч. 1 ст. 14.43, ст. 14.45 КоАП РФ.







При проведении плановой проверки сети мебельных магазинов «Lazurit» ООО «Торговый дом «Лазурит» были отобраны образцы (пробы) реализуемой мебельной продукции (корпусной мебели) для проведения их идентификации и лабораторных исследований на соответствие требованиям технического регламента Таможенного союза ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции», принятого решением Совета Евразийской экономической комиссии от 15.06.2012 № 32.

По результатам проведения экспертной организацией ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» идентификации и испытаний указанных образцов продукции установлено, что отобранные в ходе проверки образцы мебельной продукции не соответствуют по санитарно-гигиеническим показателям требованиям технического регламента Таможенного союза ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции», принятого решением Совета Евразийской экономической комиссии от 15.06.2012 № 32 (далее – ТР ТС 025/2012), и подлежащим применению до дня вступления в силу ТР ТС 025/2012 обязательным требованиям к мебельной продукции (ГОСТ 16371-93, Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28.05.2010 № 299), а именно уровень миграции формальдегида в воздушную среду у данных образцов мебели превышает допустимое значение в 2-3 раза.

По результатам проверки ООО «Торговый дом «Лазурит» выдано предписание о приостановке реализации продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов (данное предписание было незамедлительно исполнено юридическим лицом – указанные товары

возвращены изготовителю); материалы проверки направлены для принятия мер в управление Роспотребнадзора по месту нахождения изготовителя. Продавец ООО «Торговый дом «Лазурит»» по данному факту привлечен к административной ответственности, предусмотренной ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ.















В декабре 2015 года Управлением с целью исполнения приказа руководителя Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Поповой А.Ю., изданного в соответствии с поручением Правительства Российской Федерации, проведена внеплановая выездная проверка в отношении ООО «ЛеруаМерлен Восток» по адресу: г. Волгоград, пр-т Университетский, 107, в рамках которой осуществлен контроль соблюдения обязательных требований

соответствующих технических регламентов к продукции, реализуемой в сети магазинов «LeroyMerlin».

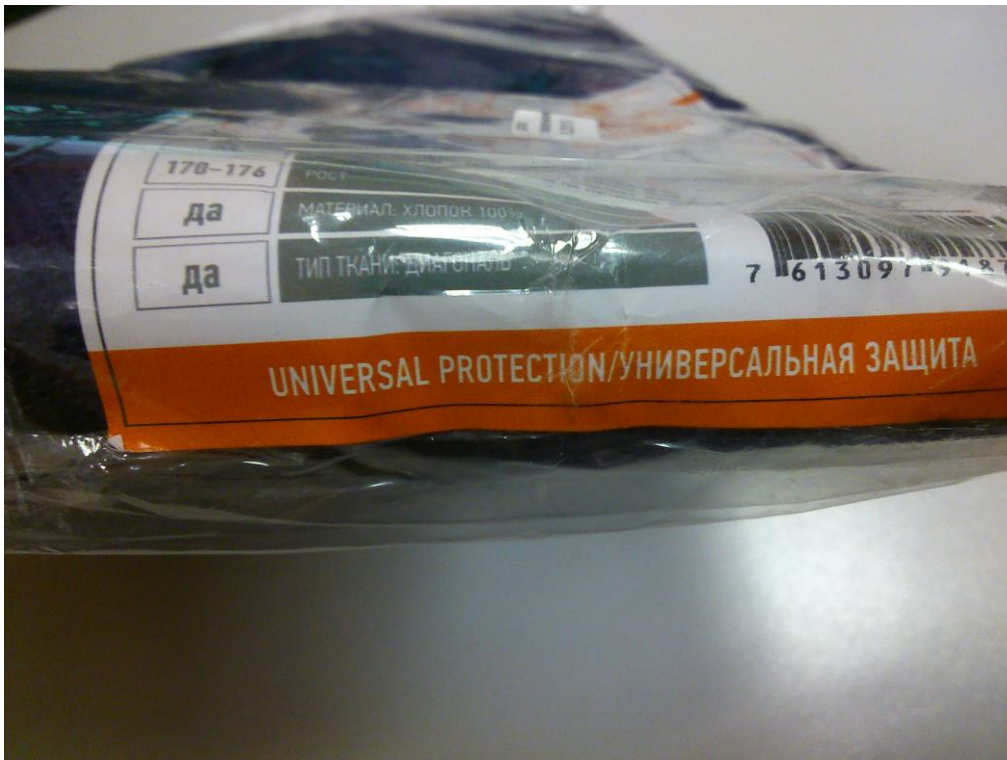
В ходе проверки, к участию в которой также была привлечена экспертная организация ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области», выявлены многочисленные нарушения требований технических регламентов, например, несоответствие средств индивидуальной защиты (садовые перчатки торговой марки «kwb» изготовитель «kwbtoolsGmbH» (Германия), импортер ООО «КВБ-РУС» (г. Санкт-Петербург, пр. Обуховской обороны, д. 112, корп. 2, лит. И); халат мужской торговой марки «Archimedes» артикул 91872 изготовитель «BrigadierWerkzeugeAG» (Швейцария), дистрибьютор ЗАО «Бригадир Технолджис» (119146, Москва, Фрунзенская наб., 30)) требованиям пп. 3 п. 4.2 ст. 4, пп. 2 п. 4.10 ст. 4 технического регламента Таможенного союза ТР ТС 019/2011 «О безопасности средств индивидуальной защиты», утвержденного решением Комиссии Таможенного союза от 09.12.2011 № 878 по маркировке (на этикетке отсутствуют обозначение технического регламента Таможенного союза ТР ТС 019/2011, требованиям которого должно соответствовать средство индивидуальной защиты, дата изготовления), по санитарно-химическим показателям (превышение допустимых уровней окисляемости – в 1,57 раза, в 1,6 раза, бромлируемости – в 4 раза, в 5,3 раза, цветности - в 1,5 раза, изменения рН - в 3,3 раза).



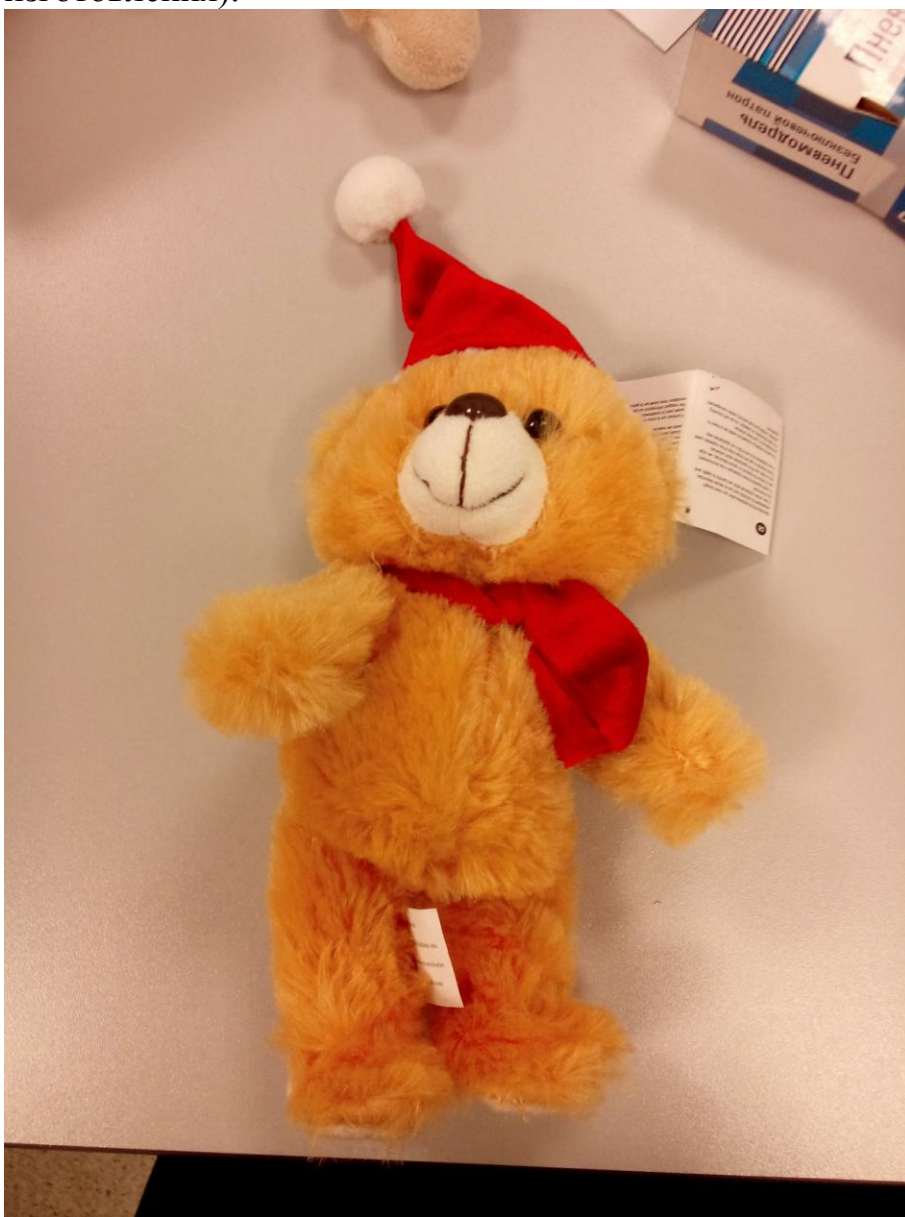


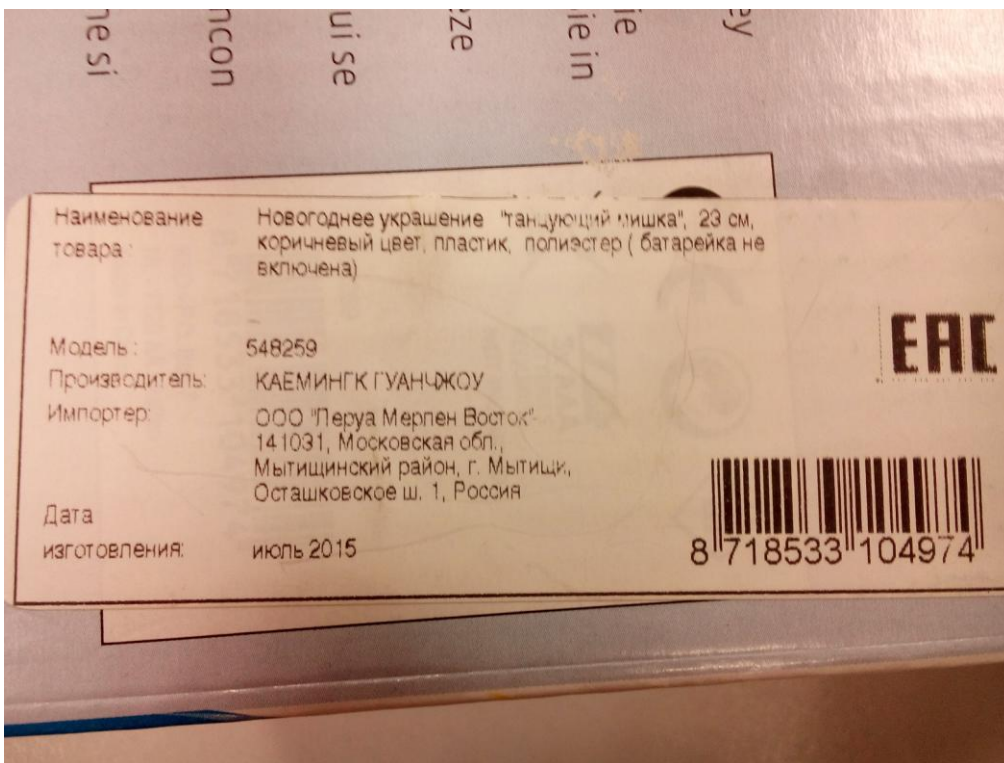




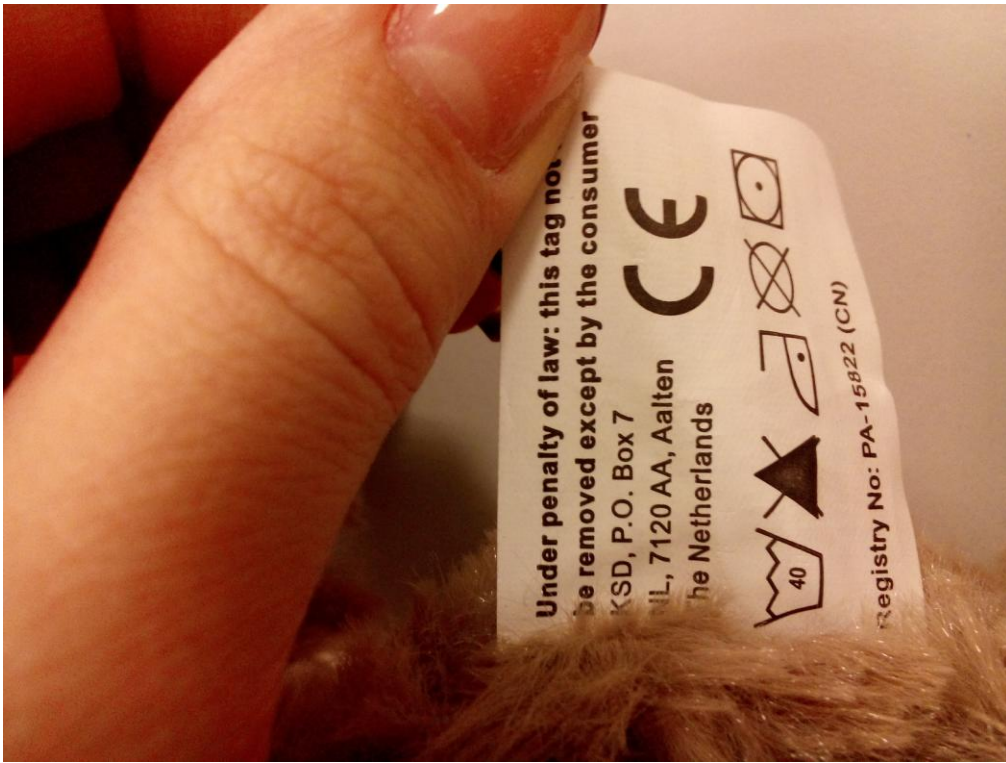


При проведении данной проверки были также выявлены нарушения требований технических регламентов к маркировке продукции. В частности, установлено несоответствие реализуемых игрушек изготовителя «Каемингк Гуанчжоу» (Китай), импортируемых ООО «ЛеруаМерлен Восток», по маркировке требованиям пп. 5.3 п. 5 ст. 4 технического регламента Таможенного союза ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек», утвержденного решением Комиссии Таможенного союза от 23.09.2011 № 798 (отсутствие в маркировке игрушек информации о наименовании страны, где изготовлена игрушка, о минимальном возрасте ребенка, для которого предназначена игрушка, пиктограмма, обозначающая возраст ребенка, даты изготовления).



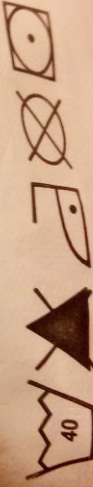






Under penalty of law: this tag not to be removed except by the consumer

KSD, P.O. Box 7
NL, 7120 AA, Aalten
the Netherlands

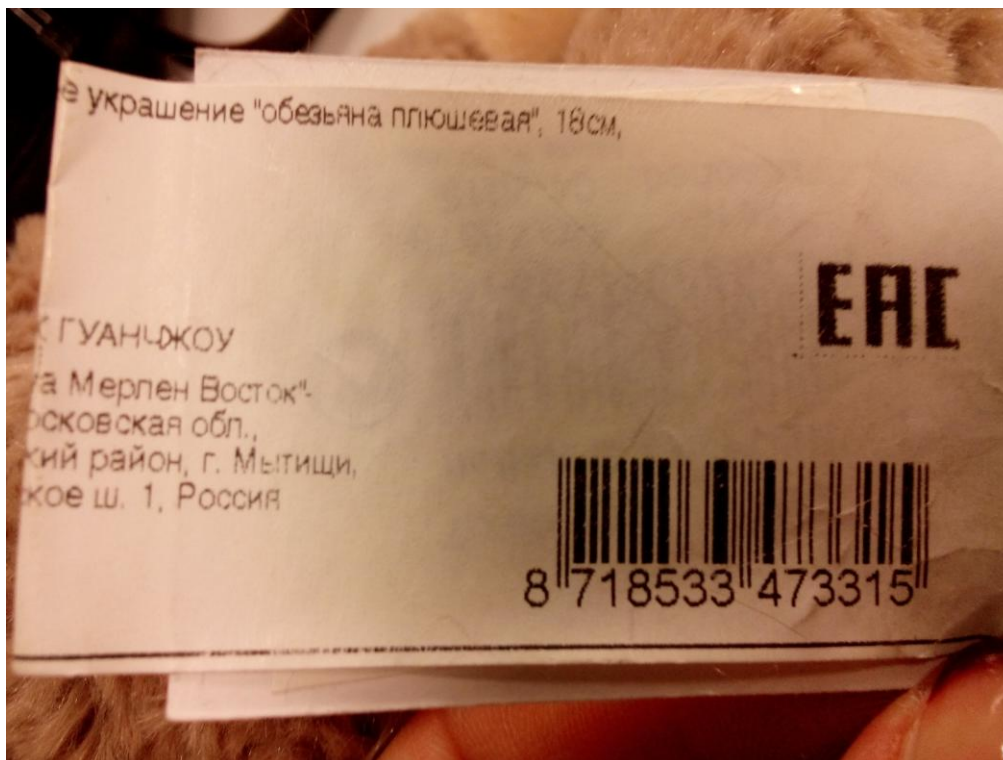


Registry No: PA-15822 (CN)

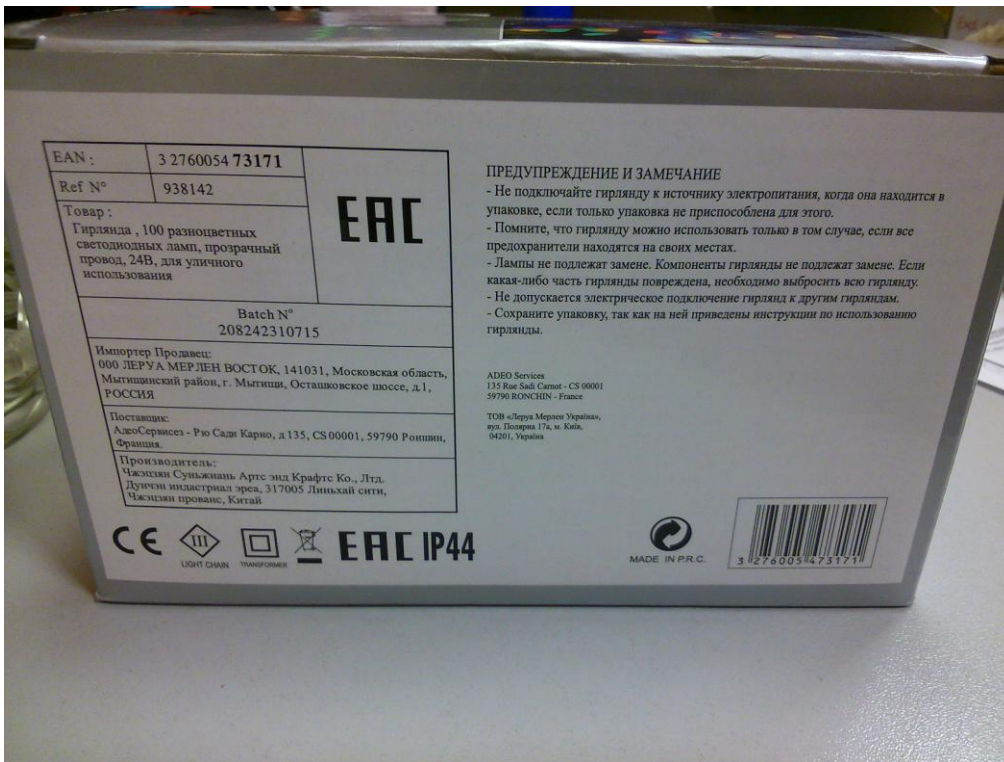


Decoris®

Наименование товара:	Новогодний полиэстер
Модель:	582251
Производитель:	КАЕМИНГ
Импортер:	ООО "Пер 141031, М Мытищинс Осташков
Дата изготовления:	июль 2015



Установлен ряд несоответствий реализуемого низковольтного оборудования, технических средств (выключателей, розеток, дрелей, гирлянд и другого электрооборудования) требованиям технического регламента Таможенного союза ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования», утвержденного решением Комиссии Таможенного союза от 16.08.2011 № 768, технического регламента Таможенного союза ТР ТС 020/2011 «Электромагнитная совместимость технических средств», утвержденного решением Комиссии Таможенного союза от 09.12.2011 № 879, по содержанию маркировки и эксплуатационных документов.



Внимательно прочитайте данные инструкции для обеспечения надежной и безопасной работы светодиодов.

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ. Данный трансформатор и гирлянда подходят для использования внутри и вне помещения.

ОСТОРОЖНО!

- Не извлекайте и не устанавливайте лампы, когда гирлянда подключена к источнику питания.
- Не подключайте гирлянду к сети электропитания, когда она находится в упаковке.
- Перед подключением к электросети полностью размотайте кабель и гирлянду.
- Используйте только прилагаемый трансформатор. Убедитесь, что трансформатор имеет достаточную емкость.
- Отключайте гирлянду от электросети, когда она не используется.
- Данный комплект имеет изоляцию с защитой от ультрафиолетового излучения и может использоваться как внутри, так и вне помещений.

Трансформатор/контроллер подходит для использования вне помещения.

- Не допускайте повреждения трансформатора, ламп и изоляции кабеля. Если гирлянда повреждена, ее необходимо утилизировать.
- Не подвергайте воздействию огня, высокой температуры и не погружайте в воду.
- Не допускайте электрическое подключение данной гирлянды к другой гирлянде.
- Светодиодные лампы не подлежат замене. Не пытайтесь извлечь лампы.
- Не допускайте, чтобы изоляция кабеля гирлянды соприкасалась с острыми объектами, которые могут ее повредить.
- Убедитесь, что во всех патронах установлены лампы.

СВЕТОДИОД НЕ СВЕТИТСЯ

- Убедитесь, что устройство подключено к электросети и включено.
- Проверьте надежность подключения между вилкой и первой лампой.
- Проверьте устройство, подключив к другой заведомо исправной розетке.

ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ ОБ ОПАСНОСТИ. Храните в недоступном для детей месте. Данное устройство не является игрушкой. Предназначено только для декоративных целей.

EAC

MADE IN P. R. C





МАШИНА РУЧНАЯ
СВЕРЛИЛЬНАЯ

ДШ-10/260Э2



Потребляемая мощность	260 Вт
Макс. диаметр сверления:	
в стали	10 мм
в дереве	25 мм
Число оборотов:	
1 скорость	0 - 450 об/мин
2 скорость	0 - 1800 об/мин

ИНТЕРСКОЛ

www.interskol.ru

МАШИНА РУЧНАЯ
СВЕРЛИЛЬНАЯ

ДШ-10/260Э2

ИНТЕРСКОЛ

www.interskol.ru



Ударная дрель

D05-13

Мощность: 500 Вт

Колесной ход: 0-3000 об./мин

Патрон: 13 мм



500 Вт

- Компактная ударная дрель с удобным дизайном
- Идеальна для сверления в различных материалах
- 2 режима: сверление и сверление с ударом
- Дополнительная рукоятка в комплекте
- Ограничитель глубины сверления

PRACTYL

ГАРАНТИЯ 1 год



EAN : 3276004802781 Ref N°:956193	
Товар : Ударная дрель 500 Вт	
Batch N°:200842050714 Дата производства: 01/2014 06/2014	
Импортер Продавец: 000 ЛЕРУА МЕТ АН ВОСТОК, 141031, Московская область, Мытищинский район, г. Мытищи, Осташковское шоссе, д.1, РОССИЯ	
Поставщик: АдеоСервисез – Рю Сади Карно, CS 00001, 59790 Роншин, Франция.	
производитель:	"Имя: Юнканг Зунтай Электрик Мануфакторинг Ко., Лтд. Адрес: Ксинченг Юнканг, Жежианг, 321302, Китай"





Выключатели/переключатели серии AQUA для открытой проводки

Выключатели/переключатели установочные (герметичные): одноклавишный, одноклавишный выключатель-кнопка, переключатель одноклавишный, выключатель двухполюсный одноклавишный, переключатель одноклавишный с индикатором, переключатель двухклавишный двухполюсный с двух мест. Бытового и аналогичного назначения предназначены для использования во влажных, пыльных производственных и бытовых помещениях при наружном применении. Предназначены для открытой (поверхностной) проводки. Корпус серого цвета, лицевая панель - черный антрацит.

ОСНОВНЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

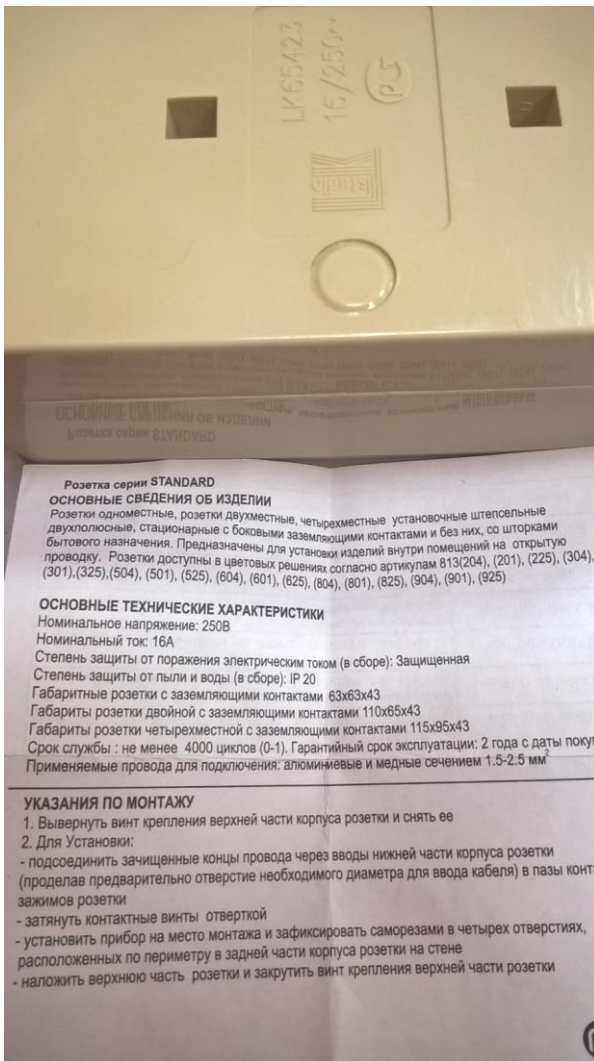
Номинальное напряжение: 250В
Номинальный ток: 10А
Степень защиты от поражения электрическим током (в сборе): защищенный
Степень защиты от пыли и воды (в сборе): IP54
Габариты: 72x72x55
Срок службы: не менее 20000 циклов (0-1). Гарантийный срок эксплуатации: 2 года с даты покупки.
Применяемые провода для подключения: алюминиевые и медные до 2,5 мм².

УКАЗАНИЯ ПО МОНТАЖУ

1. Снять клавишу, отвернуть винты крепления верхней части корпуса прибора и снять верхнюю часть.
2. Для установки:
 - подсоединить зачищенные концы провода через герметичные вводы нижней части корпуса прибора (проделав предварительно отверстие необходимого диаметра для ввода кабеля) в пазы контактных зажимов прибора;
 - затянуть контактные винты с подсоединенными проводами отверткой;
 - установить прибор на место монтажа и зафиксировать саморезами в двух отверстиях, расположенных по диагонали в задней части корпуса прибора на стене;
 - наложить верхнюю часть прибора и закрутить винты крепления верхней части прибора;
 - установить клавишу.

Изделие изготовлено в соответствии с действующей технической документацией и соответствует ГОСТ Р 51324.1-99 (МЭК 60669-1-98)
Хранить в сухом теплом месте.





Розетка серии STANDARD

ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗДЕЛИИ

Розетки одноместные, розетки двухместные, четырехместные установочные штепсельные двухполюсные, стационарные с боковыми заземляющими контактами и без них, со шторками бытового назначения. Предназначены для установки изделий внутри помещений на открытую проводку. Розетки доступны в цветовых решениях согласно артикулам 813(204), (201), (225), (304), (301),(325),(504), (501), (525), (604), (601), (625), (604), (601), (625), (904), (901), (925)

ОСНОВНЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Номинальное напряжение: 250В
Номинальный ток: 16А
Степень защиты от поражения электрическим током (в сборе): Защищенная
Степень защиты от пыли и воды (в сборе): IP 20
Габаритные розетки с заземляющими контактами 63x63x43
Габариты розетки двойной с заземляющими контактами 110x65x43
Габариты розетки четырехместной с заземляющими контактами 115x95x43
Срок службы: не менее 4000 циклов (0-1). Гарантийный срок эксплуатации: 2 года с даты покупки
Применяемые провода для подключения: алюминиевые и медные сечением 1.5-2.5 мм²

УКАЗАНИЯ ПО МОНТАЖУ

1. Вывернуть винт крепления верхней части корпуса розетки и снять ее
2. Для Установки:
 - подсоединить зачищенные концы провода через вводы нижней части корпуса розетки (проделав предварительно отверстие необходимого диаметра для ввода кабеля) в пазы контактов розетки
 - затянуть контактные винты отверткой
 - установить прибор на место монтажа и зафиксировать саморезами в четырех отверстиях, расположенных по периметру в задней части корпуса розетки на стене
 - наложить верхнюю часть розетки и закрутить винт крепления верхней части розетки





Schneider
Electric

Производитель: 425350, Россия,
ООО «Потенциал», ул. Быстрова д 1
г. Козьмодемьянск.

RU Поставщик:
ЗАО «Шнейдер Электрик», 127018, Россия
г. Москва, ул. Девинцева, д. 12, корп. 1

UA Поставщик:
ТОВ «Шнейдер Електрик Україна»
Адреса: вул. Металістів, 20Т, 03057
Київ, Україна. Тел. (38044) 538 470

KZ Импорттаушы/шағым қабылдаушы
тарап Қазақстанда:

«Шнейдер Электрик» ЖШС, 050009
Қазақстан Республикасы, Алматы қ-сы
Абай даңғ., 151/115. Тел. +7 727 39 0400
www.schneider-electric.com/kz

Выключатель

Двухклавишный, с индикацией скрытой
установки, механизм.

Цвет: Черный бархат

16 A, 250 V -, IP20

VS516-251-6-86

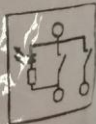
VS516-251-6-86

ГОСТ Р 51324.1-2005

МЭК 80669-1-2000

Выключатель двух клавишный с индикацией
для призрачного встраивания

Ажыратқыш, Екі клавишті,
индикациясымен, жасырын орнату



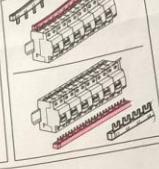
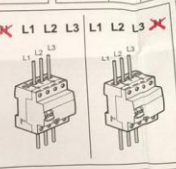
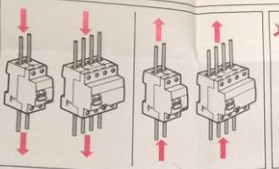
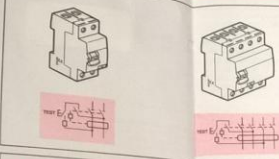
Информация
Украина



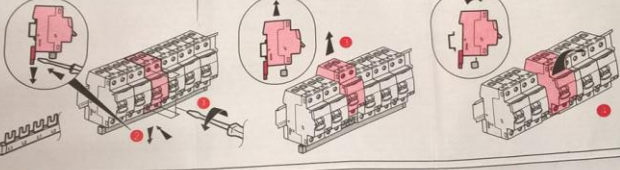




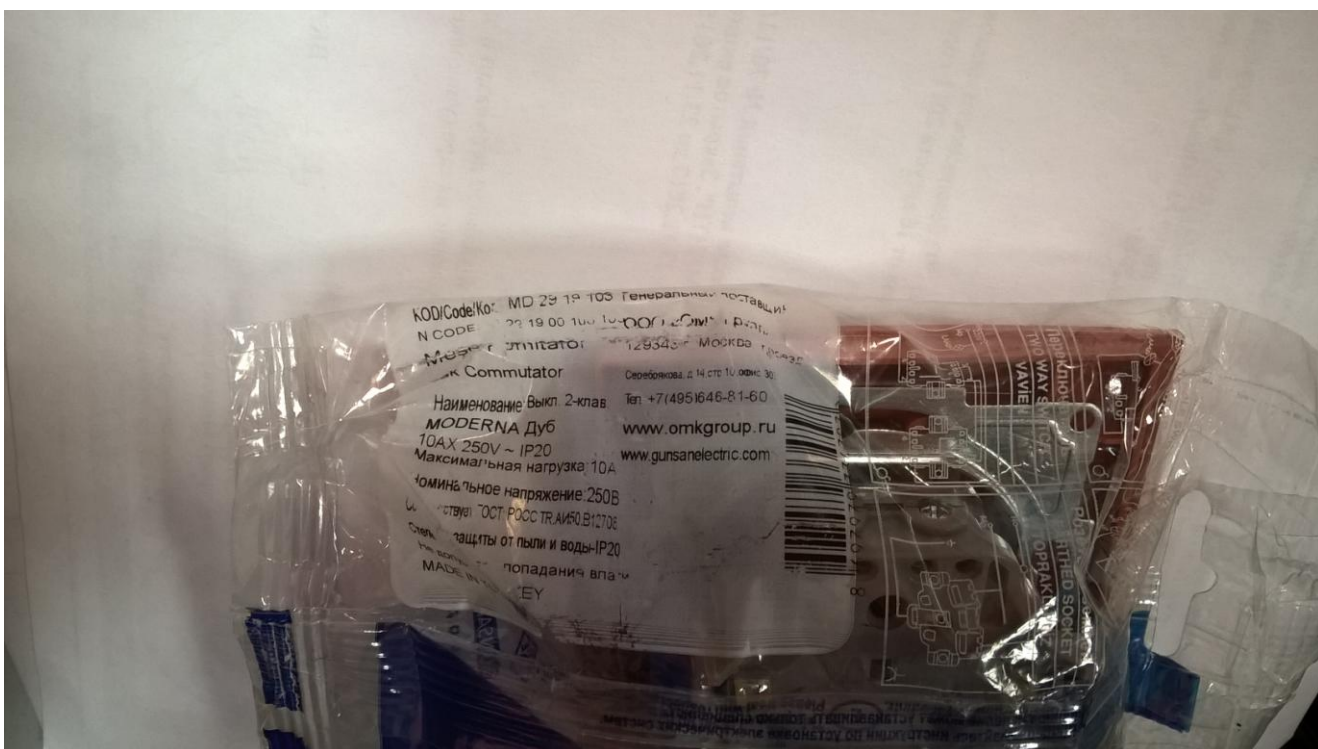
4 020 XX - 4 025 XX - 4 030 XX - 4 031 XX - 4 115 XX - 4 117 XX - 4 118 XX
4 119 XX



4 115 XX - 4 117 XX - 4 118 XX - 4 119 XX



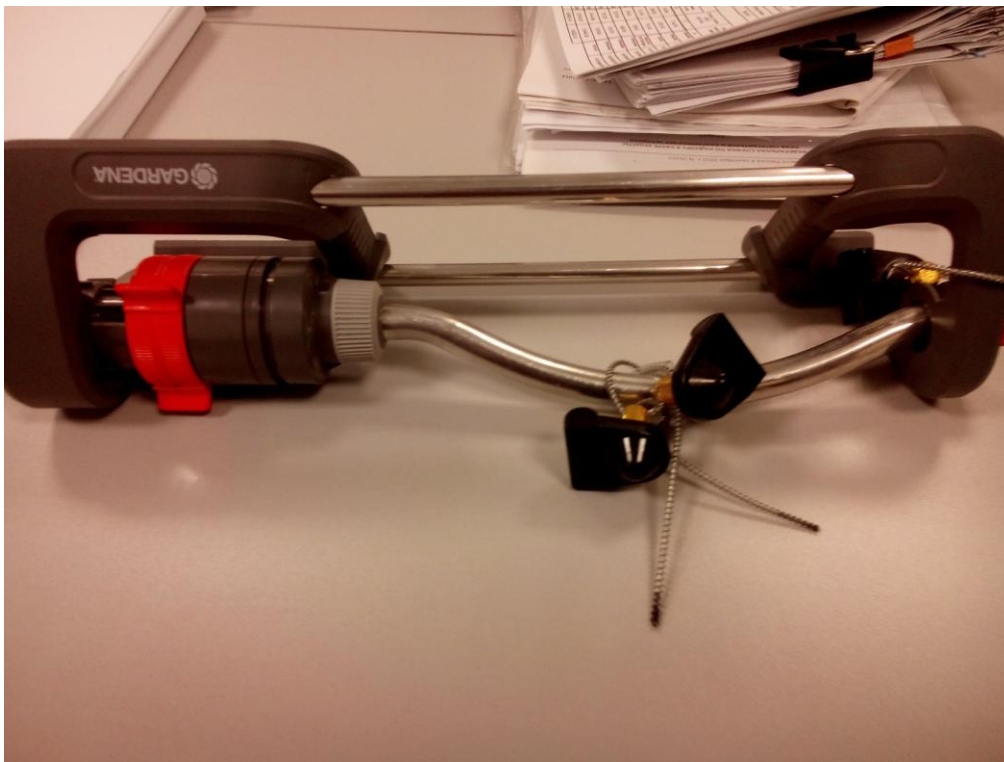
• Avant toute intervention, couper le courant. Respecter strictement les conditions d'installation et d'utilisation. (FR) (U) (BE) (CH)
 • Onderbreuk voor enige ingreep de stroom. Neem de installatie- en gebruikvoorschriften nauwkeurig in acht. (NL)
 • Make sure the power supply is disconnected before any intervention. Strictly comply with instructions for installation and use. (GB) (E)
 • Vor jeglichem Eingriff die Stromzufuhr sicherstellen. (DE) (AT) (U) (CH)
 • Einbau- und Gebrauchsanleitungen sind genau zu beachten. (ES)
 • Antes de realizar cualquier intervención, cortar la corriente eléctrica. Respetar estrictamente las condiciones de instalación y de uso. (PT)
 • Interrupção corrente! Inicialize o interruptor. Respeite as condições de instalação e de utilização. (GR) (CY)
 • Преди отпочиване електричния, обривайте долу притока. Строго соблюдайте требования к условиям монтажа и эксплуатации. (RU)
 • Przed każdą czynnością na urządzeniu, odłączaj dołny prąd. Ścisłe przestrzegaj instrukcji dotyczących instalacji i użytkowania. (PL)

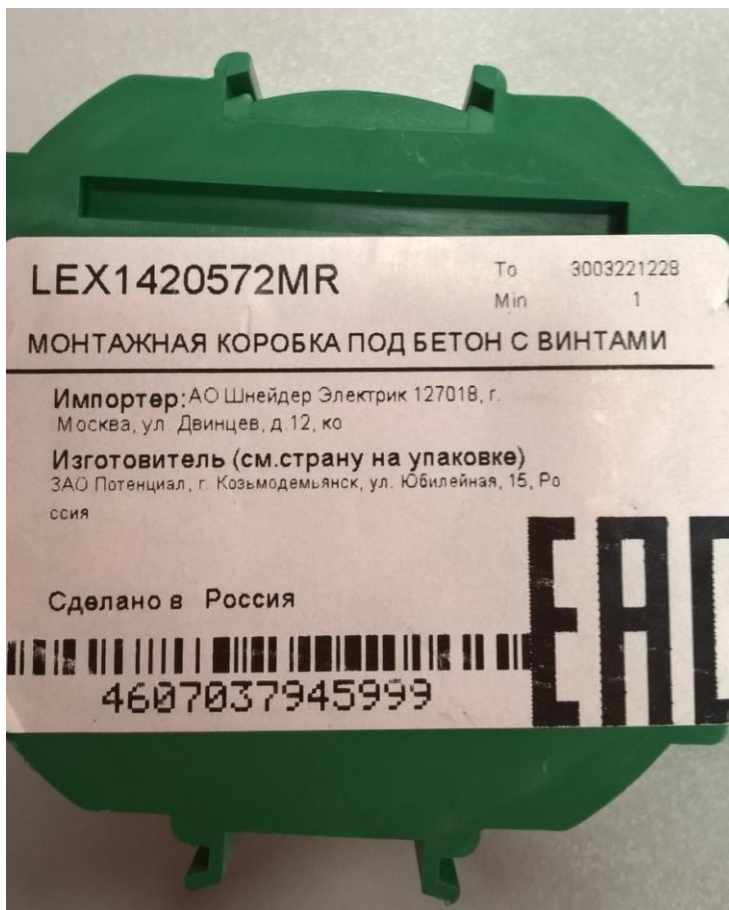


Кроме того, при проведении проверки торгового центра «LeroyMerlin» в реализации находились товары, в маркировке которых присутствовал единый знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза («ЕАС»), которые не являются объектами технического регулирования действующих технических регламентов Таможенного союза (спрей от клещей, монтажная коробка под бетон, дождеватель), вследствие чего маркировка такой продукции единым знаком обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза не допускается. Таким

образом, установлен факт маркировки знаком обращения продукции на рынке продукции, соответствие которой требованиям технических регламентов не подтверждено в порядке, предусмотренном законодательством о техническом регулировании. Тем самым был нарушен п. 2 ст. 27 Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании».







По итогам проверки ООО «ЛеруаМерлен Восток» выдано предписание об устранении нарушений требований технических регламентов, начата процедура привлечения к административной ответственности, предусмотренной ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ, юридического лица ООО «ЛеруаМерлен Восток», допустившего реализацию продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов, а также рассматривается вопрос привлечения к административной ответственности поставщиков указанной продукции.

При проведении плановой проверки ООО «Посуда-Центр Сервис» (гипермаркет «Посуда-Центр») был произведен отбор образцов (проб) реализуемой продукции для проведения их исследований и испытаний на соответствие требованиям технических регламентов и подлежащих применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательных требований к продукции. По результатам проведения испытаний установлены факты несоответствия образцов продукции по санитарно-гигиеническим показателям обязательным требованиям:

Посуда из пластика миска квадратная изготовитель «Фре Индастриал Корпорэйшн» (КНР), уполномоченное лицо ООО «Дривикс Лед» (г. Москва, тер. Аэропорта Внуково, д. 1, стр. 19) не соответствует Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим

санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 28.05.2010 № 299, по содержанию стирола и формальдегида в модельных средах (содержание стирола в 2 % растворе уксусной кислоты, содержащей 2 % раствор поваренной соли, составило 0,03 мг/л при предельно допустимой концентрации 0,01 мг/л, то есть превысил норматив в 3 раза; содержание формальдегида в дистиллированной воде составило 0,12 мг/л при предельно допустимой концентрации 0,1 мг/л, то есть превысил норматив в 1,2 раза; содержание формальдегида в 2 % растворе уксусной кислоты, содержащей 2 % раствор поваренной соли, составило 0,15 мг/л при предельно допустимой концентрации 0,1 мг/л, то есть превысил норматив в 1,5 раза).



Тел.: 8 (495) 984-31-41
Тел. в (495) 984-31-41

Производитель:
Фре Индустриал Корпорейшн, КНР.



www.drivhome.ru

drivhome

- Экологически чистая и безопасная для здоровья посуда.
- Морозостойкая и устойчива ко внешним воздействиям.
Не обжигает руки, так как имеет низкую теплопроводность. В такую посуду можно класть горячие и холодные блюда.
- Не имеет запаха и абсолютно нетоксичен даже при нагревании, не содержит свинец, меламин и асбест, который может вызвать развитие рака.
- Имеет особое покрытие, приятное на ощупь. Такую посуду хочется как можно чаще брать в руки.
- Элегантный дизайн посуды — одно из самых важных требований для современной хозяйки.
- Легко мыется и долго сохраняет хороший внешний вид.
- Можно использовать в СВЧ на коротком времени.

Изысканная посуда для истинных ценителей прекрасного!

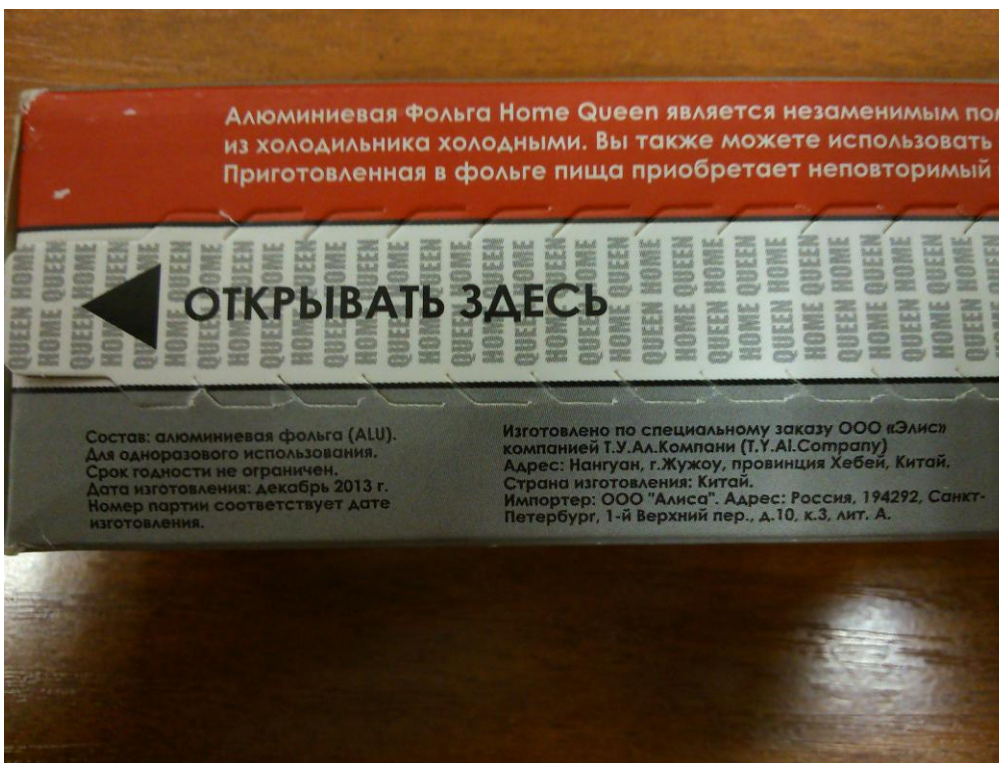
PREMIUM

Посуда из акрила

moulin



Упаковка металлическая фольга алюминиевая торговой марки «HomeQueen» изготовитель «Т.У.Ал. Компани» (Китай), импортер ООО «Элис» (Россия, 194292, Санкт-Петербург, 1-й Верхний пер., д. 10, к. 3, лит. А) не соответствует требованиям п. 4 ст. 5 технического регламента Таможенного союза ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки», утвержденного решением Комиссии Таможенного союза от 16.08.2011 № 769, по содержанию алюминия в модельной среде – содержание алюминия в 2 % растворе уксусной кислоты, содержащей 2 % раствор поваренной соли, составило 0,12 мг/л при предельно допустимой концентрации 0,5 мг/л, то есть превысил норматив в 2,4 раза).





Парфюмерно-косметическая продукция гель для душа «Белый персик и нектарин» торговой марки «LePetitMarseillais» уполномоченная организация ООО Джонсон & Джонсон» (121614, Россия, г. Москва, ул. Крылатская, д. 17, корп. 2), изготовитель ООО «Интерфилл» (187000, Московское шоссе, д. 1, г. Тосно, Ленинградская область, Россия) не соответствует требованиям п. 6.1.1 ст. 5 технического регламента Таможенного союза ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции», утвержденного

решением Комиссии Таможенного союза от 23.09.2011 № 799, по токсикологическим показателям (раздражающее действие на кожные покровы).





Pêche Blanche & Nectarine
Белый Персик и Нектарин



☞ Гель для душа Le Petit Marseillais® «Белый Персик и Нектарин». Плоды персика и нектарина, наполненные эфирным маслом Средиземноморья, собираются в разгар лета в момент своего полного созревания. Мякоть омывает кожу. Он легкий и быстро смывается, оставляя на коже нежный фруктовый аромат. Ваша кожа мягкая и свежая, она хорошо увлажнена.

☞ Гель для душа Le Petit Marseillais® «Белый Персик и Нектарин». *Содержит дерматологические ингредиенты.*
Способ применения: нанести на влажное тело, вспенить, смыть.
Меры предосторожности: только для наружного применения. Избегайте попадания в глаза. Хранить в недоступном для детей месте.

☞ Гель для душа Le Petit Marseillais® «Белый Персик и Нектарин».
Способ застосування: нанести на вологу шкіру, спінити, змити. Застереження: тільки для зовнішнього застосування. Уникайте потрапляння в очі. Зберігати в недоступному для дітей місці.
☞ Душка арямдан Le Petit Marseillais® «Ақ шаршары және Нектарин» гелі.
Қолдану тәсілі: дымқал теріге жағып, көпіртіп, жуып тастаңыз.
Сақтық шаралары: тек сырттай қолдануға ғана арналған. Көзге түседен абай болыңыз. Балаардан қол жетпейтін жерде сақтаңыз.

INCI-013032 - Состав / Состав / Составы:
Aqua, Potassium Lauryl Sulfate, Cocamidopropyl Betaine, Glycerin, Prunus Persica Fruit Extract, Prunus Persica Nectarine Fruit Extract, Hydroxypropyl Guar Hydroxypropyltrimonium Chloride, Lauryl Alcohol, Polyquaternium-7, Ammonium Chloride, Ammonium Sulfate, Sodium Chloride, Citric Acid, Potassium Sorbate, Sodium Benzoate, Parfum, Methyl Salicylate, Limonene, CI 14700, CI 19140.
☞ Состав указан на упаковке в соответствии с международной системой косметических ингредиентов INCI. ☞ Состав записано на упаковке згідно з Міжнародною номенклатурою косметичних інгредієнтів INCI. ☞ Состав косметических ингредиентов INCI записано на упаковке.

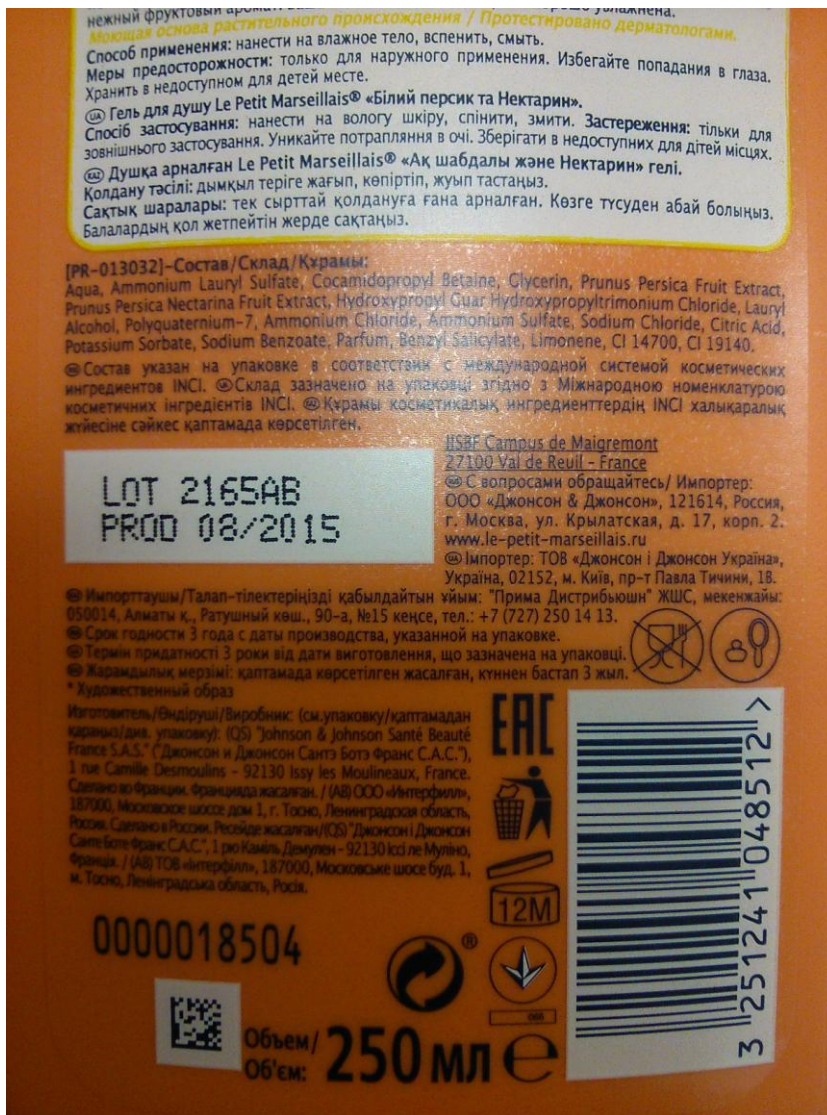
LOT 2165AB
PROD 08/2015

☞ Импортёр: ТОВ «Джексон» / Джексон Україна, Україна, 02155, м. Київ, пр-т Гагена Теніна, 15.
☞ Сделано в Китае из высококачественных материалов.
☞ Срок годности: 3 года с даты изготовления, при условии на упаковке.
☞ Всемишенные органы: компания производит косметику, которая безопасна 3 года.
* Удовольствие от использования.

Импортер/Импортёр/Импортер: ТОВ «Джексон» / Джексон Україна, Україна, 02155, м. Київ, пр-т Гагена Теніна, 15.
Сделано в Китае из высококачественных материалов.
Срок годности: 3 года с даты изготовления, при условии на упаковке.
Всемишенные органы: компания производит косметику, которая безопасна 3 года.
Удовольствие от использования.

Импортёр/Импортёр/Импортер: ТОВ «Джексон» / Джексон Україна, Україна, 02155, м. Київ, пр-т Гагена Теніна, 15.
Сделано в Китае из высококачественных материалов.
Срок годности: 3 года с даты изготовления, при условии на упаковке.
Всемишенные органы: компания производит косметику, которая безопасна 3 года.
Удовольствие от использования.

0000018504
Объем 250 мл



В течение 2015 года при проведении плановых и внеплановых контрольных мероприятий выявлялись факты реализации товаров по истечению установленных на них сроков годности.

В гипермаркете «Магнит» ЗАО «Тандер» в продаже находился Ароматизатор автомобильный OceanMystery/InBlack изготовитель «Винстар Интернешнл Индастриз Лтд.» (Китай)импортер ООО «Ходос» с истекшим сроком годности (причем указанная на упаковке дата изготовления была заклеена бумажной лентой с нанесенной на нее недостоверной информацией о дате изготовления).



При проведении проверки в отношении ООО «ВирбакАвтомастер» в автосалоне «VirbacAuto» в реализации находилось моторное масло торговой марки Toyota 5W-30 SM изготовитель «ExonMobilCo., LTD.» (Япония), в маркировке которого содержалась информация: «Использовать до 31.12.2012 г.», то есть данный товар находился в продаже по истечении установленного на него срока годности.





При проведении проверки автомобильной заправочной станции «Лукойл» ООО «Лукойл-Нижевожскнефтепродукт» установлен факт реализации 11.11.2015 продовольственного товара батончик с цельными злаками и шоколадом «Fitness» торговой марки «Nestle» изготовитель «ТорунПасифик СПП Сп. з.о.о.» (Польша) дата изготовления 03.12.2014 в количестве 2 единиц, в маркировке которого содержалась информация: «годен до ... 29.10.2015» (годен до 29 октября 2015 года), то есть данный товар находился в продаже по истечении установленного на него срока годности.





В 2015 году специалистами Управления проведено 20 проверок в отношении предприятий розничной торговли, в рамках которых осуществлялся контроль соблюдения законодательства в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности (в 2014 г. – 9), в том числе: в отношении юридических лиц – 8 (40 %) (в 2014 г. – 2 (22,2 %)), в отношении индивидуальных предпринимателей – 12 (60 %) (в 2014г. – 7 (77,8 %)).

Всего в ходе мероприятий по контролю было проверено 13265 единиц ламповой продукции на сумму 275,241 тысяч рублей (в 2014 г. – 903 единицы на сумму 41,816 тысяч рублей), в том числе:

ламп накаливания мощностью до 100 Вт – 4660 единиц (35,1 %) на сумму 97,464 тысяч рублей (в 2014 г. – 757 единиц (83,8 %) на сумму 28,561 тысяч рублей);

ламп люминесцентных низкого давления – 8605 единиц (64,9 %) на сумму 1793,499 тысяч рублей (в 2014 г. – 146 единиц (16,2 %) на сумму 13,255 тысяч рублей).

Каждая проверенная единица ламповой продукции содержала в прилагаемой технической документации, в маркировке, на этикетках информацию о классе ее энергетической эффективности. Фактов нахождения в незаконном обороте ламп накаливания мощностью свыше 100 Вт при проведении надзорных мероприятий не выявлено. Таким образом, нарушений законодательства в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности при реализации розничными торговыми предприятиями ламповой продукции не установлено.

Однако в 4 квартала 2015 г. установлено нарушение ст. 10 Федерального закона РФ от 13.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» при проведении плановой проверки в отношении индивидуального предпринимателя – в магазине осуществлялась продажа бытового холодильника по цене 18240 рублей без этикеток, маркировки, технической документации, содержащей информацию о классе его энергетической эффективности. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 9.16 КоАП РФ, вынесено постановление о назначении административного наказания в виде штрафа в размере 10 тысяч рублей.

3.2. Торговля продовольственными товарами. Общественное питание.

В 2015 году Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области было проведено контрольно-надзорных мероприятий в 235 субъектах предприятий торговли и общественного питания, предприятиях-изготовителях (35 плановых и 200 внеплановых).

За отчётный период число исследованных проб по группам товаров составило:

1) мукомольно-крупяные и хлебобулочные изделия

Всего было исследовано проб за период 2015г:

- по санитарно-химическим показателям 170, проб не соответствующих требованиям НД не установлено,

- по физико-химическим показателям-240, 3 (1,2%) из которых не отвечали требованиям НД (2014г. 0%). Указанные 3 пробы, не соответствующие требованиям НД были выявлены при проведении лабораторных исследований в рамках программы производственного контроля за производством указанной продукции,

- по микробиологическим показателям -116 проб, не соответствующих требованиям НД не установлено,

В целях обеспечения безопасности пищевых продуктов и качества питания при проведении плановых и внеплановых надзорных мероприятий Управлением были выявлены нарушения требований в сфере защиты прав потребителей при производстве и реализации пищевых продуктов.

Так например, при проведении внеплановой проверки пекарни ИП Арутюнян Н.О. (г. Волгоград) (по обращению заявителя) было выявлено несоблюдение ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» в части изготовления в пекарне и реализации в торговом павильоне «Плюшка» ИП Арутюнян Н.О. хлебобулочных изделий 4-х наименований («Батон с изюмом», в/с, «Булочка улитка с маком и изюмом» в/с, «Хлеб ржано-пшеничный», «Батон Нарезной», в/с) без документов, подтверждающих качество и безопасность: без деклараций о соответствии

(отсутствуют).

ИП Арутюнян Н.О. привлечён к административной ответственности по ст. 14.43 ч.1 КоАП РФ и оштрафован на сумму 20 000 руб. Выдано предписание об устранении выявленных нарушений требований технического регламента.

При проведении внеплановой проверки предприятия–изготовителя ООО «РосторгСладость» (г.Волгоград) было выявлено несоблюдение требований ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевых продуктов», а именно: производственные помещения (цех по производству щербета, цех по производству мармелада) не оборудованы умывальниками для мытья рук с подводкой горячей и холодной воды, со средствами для мытья рук и устройством для вытирания и (или) сушки рук; в цехе по производству щербета, в помещении для хранения внутрицеховой тары, расположенного в цехе по производству щербета, в цехе по производству мармелада стены и потолки частично (местами) с осыпавшейся покраской, штукатуркой, отбитой кафельной плиткой, для сбора и хранения твердых отходов и мусора, образующихся в процессе производства на территории предприятия использовались 3 (три) не закрываемые и не промаркированные ёмкости, тогда как в отходы в соответствии с категорией должны быть отдельно помещены в промаркированные, закрываемые ёмкости, используемые исключительно для сбора и хранения таких отходов и мусора.

За выявленные нарушения директор ООО «РосторгСладость» привлечён к административной ответственности по ст. 14.43 ч.1 КоАП РФ и назначено административное наказание в виде штрафа на сумму 10000 руб. Выдано предписание об устранении выявленных нарушений требований технического регламента.

В ходе проведения внеплановой проверки в отношении ООО «ЭЛИТА-ХЛЕБ» (г. Волгоград) в пекарне по производству хлебобулочных изделий выявлены несоблюдения требований ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевых продуктов», а именно: туалеты пекарни (мужской и женский) не оборудованы вешалками для рабочей одежды перед входом в тамбур, оснащённый умывальниками с устройствами для мыть рук; умывальник для мытья рук с подводкой горячей и холодной воды, со средствами для мытья рук в производственном помещении пекарни не оборудован устройством для вытирания и (или) сушки рук; для сбора и хранения твердых отходов и мусора, образующихся в процессе производства на территории предприятия использовалась 1 (одна) незакрываемая и переполненная не промаркированная ёмкость, тогда как в отходы в соответствии с категорией должны быть отдельно помещены в промаркированные, закрываемые ёмкости, используемые исключительно для сбора и хранения таких отходов и мусора.

Директор пекарни ООО «ЭЛИТА-ХЛЕБ» привлечён к административной ответственности по ст. 14.43 ч.1 КоАП РФ и назначено административное наказание в виде штрафа на сумму 10000 руб.

2) кондитерские изделия

Исследовано проб за период 2015г:

- по санитарно-химическим показателям 48, проб не соответствующих требованиям НД не установлено,
- по физико-химическим показателям -131, проб не соответствующих требованиям НД не установлено,
- по микробиологическим показателям-258, 13 из которых (5,0%) не соответствовали требованиям НД.

При плановой проверке ЗАО р «НП «Конфил» (г. Волгоград) выявлено несоблюдение ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевых продуктов» в части отсутствия контроля за своевременным прохождением периодических медицинских осмотров, согласно приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 12.04.2011г. № 302-н, а также: в кондитерском цехе (на участке изготовления пралиновых конфет), в мармеладном цехе (на участке отсадки зефира) поверхности полов частично с выбоинами, а также выявлено несоблюдение условий хранения и удаления отходов производства.

Директор ЗАО р «НП «Конфил» привлечён к административной ответственности в виде штрафа в размере 10000руб. по ст. 14. 43 ч.1 КоАП РФ

3) масложировая продукция

Исследовано проб за период 2015г:

- по санитарно-химическим составило - 35, проб не соответствующих требованиям НД не установлено,
- по физико-химическим показателям -240, удельный вес проб, не отвечающих требованиям НД не установлено,
- по микробиологическим показателям -43, 2 или 4,0% из которых не соответствовали требованиям НД.

При проведении плановых и внеплановых проверок предприятий торговли были выявлены нарушения требований в сфере защиты прав потребителей при хранении и реализации указанной продукции, так при проведении внеплановой проверки (по обращению заявителя) магазина «Магнит» ЗАО «Тандер» (г.Волгоград), выявлено нарушение требований ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» в части реализации масла крестьянского, сладко-сливочного несоленого, м.д.ж. 72,5%, изготовителя ООО ПКФ «Астсырпром», не соответствующего по микробиологическим показателям безопасности, обнаружены КМАФАнМ, а также обнаружены БГКП (бактерии группы кишечных палочек) в 0,01 грамма, при нормативе не допускается БГКП в 0,01 г. (согласно протоколу лабораторных исследований ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»).

На должностное лицо составлен протокол по ч.1 ст. 14.43 КоАП РФ, наложен штраф в сумме 10000руб.

Также при проведении внеплановой проверки (по обращению

заявителя) в магазине «Магнит» ЗАО «Тандер» (г. Волгоград) установлено нарушение требования ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» в части реализации масла крестьянского, сладко-сливочного несоленого изготовителя ООО ПКФ «Астсырпром» с нарушением температурных условий хранения, при температуре хранения минус (6 ± 3) С – 60 суток и при (3 ± 2) С) - 35суток, находилось в холодильной витрине при температуре 8С (согласно показаний термометра установленного во внутренней боковой поверхности витрины).

Должностное лицо ЗАО «Тандер» привлечено к административной ответственности в виде штрафа в размере 10000руб. по ст. 14.43 ч.1 КоАП РФ

4) молочная продукция

Исследовано проб за период 2015г:

- по санитарно-химическим. составило 35, проб не соответствующих требованиям НД не установлено,
- по физико-химическим показателям -240, удельный вес проб, не отвечающих требованиям НД не установлено,
- по микробиологическим показателям -43, 2 или 4,0% из которых не соответствовали требованиям НД.

По обращению граждан были проведены внеплановые проверки в предприятиях торговли, в которых было выявлено несоблюдение требований нормативных документов при реализации пищевых продуктов, так например: в гипермаркете «Магнит» АО «Тандер» (г. Волгоград) установлено нарушение требований Федерального закона от 12.06.2008г. № 88-ФЗ «Технический регламент на молоко и молочную продукцию», ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части её маркировки» при реализации сыра «Российский» изготовителя ООО «Экопродукт» (адрес производства: Республика Татарстан), а именно: исследуемый образец реализуемого сыра «Российский» изготовителя ООО «Экопродукт» (адрес производства: Республика Татарстан) не соответствовал по жирнокислотному составу жировой части продукта и не соответствовал заявленному наименованию по показателю идентификации: жирнокислотному составу жировой части продукта, предъявляемым к сыру «Российский» и являлся фальсифицированной продукцией согласно протоколу испытаний и протоколу проведения идентификации ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области».

За выявленное нарушение составлен протокол об административном правонарушении на должностное лицо (директора гипермаркета) и юридическое лицо АО «Тандер» по ст. 14.43 ч.1 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа на сумму 110000 руб.

В гипермаркете «Магнит» АО «Тандер» (г. Волгоград) выявлено несоблюдение требований ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции», ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части её маркировки» при реализации продукции: исследуемый образец сыра

«Косичка копчёная» изготовителя: ООО «Ровеньки-маслозавод» (адрес производства: Белгородская обл., посёлок Волоконовка) не соответствовал по органолептическим показателям: консистенции, вкусу; по физико-химическим показателям: массовой доле поваренной соли, по жирно-кислотному составу жировой части продукта, а также не соответствовал заявленному наименованию по показателям идентификации и по жирно-кислотному составу жировой части продукта, предъявляемым к сыру «Косичка копчёная» и являлся фальсифицированной продукцией согласно протоколу испытаний и протоколу проведения идентификации ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области».

За выявленное нарушение директор гипермаркета «Магнит» АО «Тандер» привлечён административной ответственности по ч.1 ст. 14.43 КоАП РФ в виде штрафа на сумму 10000руб.

В магазине «Магнит» АО «Тандер» (г.Волгоград) при реализации продуктов переработки молока: сыра «Тильзитер» и сырного продукт «Бутербродный» установлены нарушения требований ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» и ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части её маркировки», т.к. указанные продукты переработки молока, расфасованные в потребительскую упаковку в указанном предприятии торговли в отсутствие потребителя и реализуемые в торговом зале указанного магазина, не имели на прикрепленной к ним этикетке информации о сроке годности.

За выявленное нарушение директор гипермаркета «Магнит» АО «Тандер» привлечён к административной ответственности по ч.1 ст. 14.43 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа на сумму 10000руб.

В гипермаркете ООО «АШАН» (г.Волгоград) находящийся в обращении продукт переработки молока - биотворог ТЕМА (Биотворог, обогащенный *Lactobacillus rhamnosus* GG, классический для детского питания, м.д.ж.5%) изготовителя ОАО «Компания ЮНИМИЛК» (г. Волгоград) реализовался с нарушением требований ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции», так как сопровождался товаросопроводительной документацией (товарной накладной), не обеспечивающей прослеживаемость данной продукции, чем нарушены ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции».

Должностное лицо ООО «АШАН» привлечено к административной ответственности по ч.1 ст. 14.43 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа на сумму 10000руб.

5) мясо и мясные продукты

Исследовано проб за период 2015г:

- по санитарно-химическим показателям 43, проб не соответствующих требованиям НД не установлено,

- по физико-химическим показателям -60, 1 проба (1,0%) не отвечала требованиям НД,

- по микробиологическим показателям -166, из которых 27 (16,0%) не соответствовали требованиям НД.

В результате проведения внеплановых проверок, согласно приказа Роспотребнадзора, в предприятиях торговли выявлялись факты реализации продукции мясоперерабатывающей продукции, не отвечающей требованиям нормативных документов и несоответствия информации, указанной на маркировочной этикетке фактическим значениям согласно протоколов испытаний и протоколов идентификации продукции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области». Так например, в магазине ООО «Тамерлан» (г. Волгоград), исследуемый образец реализуемого изделия колбасного варёного: Колбаса варёная «Докторская» Прайм Хуторок® изготовителя: ООО «Регионэкопродукт-Поволжье» (Саратовская обл.) не соответствовал обязательным требованиям ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» по составу пищевой продукции, нанесенной на этикетку, так как в исследуемом образце изделия колбасного варёного: Колбаса варёная «Докторская» Прайм Хуторок® обнаружено ДНК сои, хотя согласно маркировке в составе пищевой продукции указано только: «свинина» и «говядина», то есть в состав вышеуказанного исследованного образца, кроме мяса «свинина» и «говядина», введена соя и исследуемый образец не соответствовал по энергетической ценности;

исследованный образец колбасы «Краковская Люкс» п/к охлаждённая. Мясной продукт. Колбасное изделие п/к, в/с., изготовителя: ОАО «Великолукский мясокомбинат» (Псковская обл.) не соответствовал требованиям маркировки, нанесенной на потребительской упаковке по пищевой ценности (содержанию белка), определенное изготовителем, и энергетической ценности указанного пищевого продукта.

Управляющий магазином ООО «Тамерлан» привлечена к административной ответственности по ч.1 ст. 14.4 КоАП РФ и оштрафована на сумму 10000 руб. Выдано предписание об устранении нарушений требований технического регламента.

В магазине ООО «Радеж» (г. Волгоград), осуществлялась реализация колбасного сырокопченого: «Колбаса сырокопченая «Салями домашняя» ТМ «Златиборац» в нарезке. Сырокопченный мясной продукт», изготовитель ЗЛАТИБОРАЦ Д.о.о. (г. Белград), исследуемый образец которой не соответствовал по маркировке требованиям ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» в части недостоверности формирования наименования пищевой продукции, которая не позволяет достоверно её характеризовать: по составу пищевой продукции нанесенной на этикетку, так как в исследуемом образце «изделия колбасного сырокопченого: «Колбаса сырокопченая «Салями домашняя» ТМ «Златиборац» обнаружено ДНК крупнорогатого скота, ДНК свиньи домашней, ДНК курицы домашней и ДНК сои, хотя согласно маркировке в

составе пищевой продукции указано только «говядина» и «свинина», то есть в состав вышеуказанного исследованного образца, кроме мяса свинины, введены мясо курицы и соя; также исследованный образец по пищевой и энергетической ценности не соответствовал требованиям маркировки, нанесенной на потребительской упаковке.

Управляющий обособленным подразделением ООО «Радеж» привлечена к административной ответственности по ч.1 ст. 14.43 КоАП и оштрафована на сумму 10000 руб. Выдано предписание об устранении нарушений требований технического регламента.

Несоблюдение требований в области защиты прав потребителей было выявлено при проведении проверок в торговых предприятиях по розничной продаже мясопродуктов в павильонах ООО «Мясокур» (г. Волгоград), ООО «Прагматика» (г. Волгоград), а именно: отсутствие информации о товаре, отсутствие документов, подтверждающих качество и безопасность мясной продукции, отсутствие вывесок, ценников, оформленных ненадлежащим образом.

Подготовлен приказ по усилению контроля за оборотом мясопродуктов в рамках ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции».

К административной ответственности привлечены 8 должностных лиц указанных предприятий торговли по ст.14.15 КоАП. В 2015г. забраковано 11 партий мясопродуктов в количестве 41,56кг. (В 2014г. забраковано 26 в количестве 249,9 кг.)

б) рыба, нерыбные объекты промысла и продукты, вырабатываемые из них

Исследовано проб за период 2015г:

- по санитарно-химическим показателям 50, проб не соответствующих требованиям НД не установлено,

- по физико-химическим показателям -65, из которых 28 проб (43,0%) не отвечали требованиям НД,

- по микробиологическим показателям-30, из которых 6 (20,0%) не соответствовали требованиям НД.

С целью исполнения приказов Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор): от 19.08.2014г. №876 «О мерах по реализации Указа Президента РФ от 06.08.14г. № 560 «О применении специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации», изданного в соответствии с поручением правительства Российской Федерации от 08.08.2014г. №ИШ-П11-86пр; от 30.06.2015г. № 568 «О продлении действия приказа Роспотребнадзора от 19.08.2014г. № 876»; от 06.08.2015г. № 640 «О реализации указов Президента РФ от 06.08.2014г. № 560, от 24.06.2015г. № 320 «О продлении действия отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации», от 29.07.2015г. № 391 «Об отдельных специальных экономических мерах, применяемых в целях обеспечения безопасности

Российской Федерации», а также постановления Правительства РФ от 31.07.2015г. № 774 «Об утверждении правил уничтожения сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия, включенных в перечень сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия, страной происхождения которых являются США, страны Европейского союза, Канада, Австралия и Королевство Норвегия и которые до 05 августа 2016 года (включительно) запрещены к ввозу в РФ»; от 11.06.2014г. № 479 «О проведении внеплановых проверок соответствия пищевой продукции из водных биоресурсов», изданного в соответствии с поручением Правительства Российской Федерации от 02.06.2014 №АД-П12-4024 и в соответствии с поручением Аппарата Правительства Российской Федерации от 09.02.2015 №П 12-5896 «О продолжении мероприятий по надзору за субъектами предпринимательства, занятыми в сфере производства и оборота продукции из водных биоресурсов» в предприятиях торговли, таких как: ООО «Тамерлан», ОА «Тандер», ООО «Радеж», ООО «Метро Кэш энд Кэрри», ООО «О'Кей» проводились внеплановые надзорные мероприятия с отбором проб пищевой продукции из биоресурсов. Из 106 проб, 34 (32,0 %) не соответствовали требованиям СанПиН 2.3.2.2804-10 Дополнения и изменения № 22 к СанПиН 2.3.2. 1078-01 «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов» по массовой доле глазури, нанесённой на мороженую рыбную продукцию. В указанных предприятиях торговли, исследованные образцы рыбной продукции не соответствовали нормативам по массовой доле глазури, которая согласно протоколам ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» составила:

- ООО «Тамерлан» (г. Волгоград), в исследованных пробах: полуфабрикаты из рыбы мороженые «Пангасиус филе замороженное» изготовителя ООО «Ленморепродукт» (Ленинградская обл.), рыбной продукции: Минтай филе мороженое изготовителя: Китай; масса глазури составила 36,5% и 46,6% (при нормативе не более 5,0 %),

- АО «Тандер» (г. Волгоград), в исследованных пробах: морской коктейль замороженный, (Китай), креветки отборные варёно-мороженые, неразделанные, размером 70/90 т.з. «Бухта изобилия» изготовителя ООО «Агама Роял» Гринланд» (Московская обл.), горбуша потрошённая без головы свежемороженая изготовителя ООО «Ряжский МПК» (Рязанская обл.), минтай обезглавленный мороженный изготовителя ОАО «Пермский хладокомбинат», масса глазури составила 11,2%, 24,4%, 17,1% и 10,4 % (при нормативе не более 8,0%, 7,0%, 5,0 %),

- ООО «Радеж» (г. Волгоград), в исследованных пробах: креветки отборные варёно-мороженые, т.з. «Бухта изобилия» изготовителя ООО «Агама Роял» Гринланд» (Московская обл.), полуфабрикаты из рыбы замороженной «Зубатка», изготовитель ООО «ПОЛАР СИФУД РАША» (Калужская обл.), рыба мороженая «Минтай дальневосточный» и «Филе хека на коже мороженое» изготовителя ООО «ППК «ГАРАНТ» (г. Санкт-

Петербург), масса глазури составила 23,5%, 24,0%, 18,0%, 36,0% (при нормативе не более 7,0 %, 5,0%),

- ООО «О Кей» в 10-ти исследованных пробах: п/фабрикат из рыбы морожены «Капитан Победы» изготовителя ООО «Ньерд» (г. Санкт-Петербург), зубатка синяя стейк изготовителя ООО «Новая Аляска Волхов» (г. Новгород), кальмар дальневосточный изготовителя ООО «Аквапродукт» (Владимирская обл.), королевские креветки очищенные с сохранением хвостового плавника изготовителя ООО "Агама Роял Гринланд" (Московская обл.), треска филе-кусочек без кожи, мороженный изготовителя ООО "Рыбные Мануфактуры Мурманск" для ООО «Агама Истра» (Московская обл.), мясо гребешка сыромороженое «АГАМА» изготовителя ООО «Агама-Роял-Гринланд» (Московская обл.), креветки отборные варёно-мороженые, неразделанные т.з. Бухта избытия изготовителя ООО "Агама Роял Гринланд" (Московская обл.) и др. выявлено содержание массовой доли глазури 34,4%, 29,0%, 13,0%, 22,0%, 15,4 %, 12,2%, 14,7%, 32,0%, 15,0%, 24,7 % (при нормативе не более 5,0 %, 7,0%, 8,0%).

Аналогично в ООО «Метро Кэш энд Кэрри» выявлено 6 проб продукции из водных биоресурсов с превышением массовой доли глазури.

За выявленные нарушения были привлечены к административной ответственности на 2 должностных лица по ст. 14.2, ч.1 ст. 14.43 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа 13000 руб.

Руководителям предприятий-изготовителей, в органы по сертификации, в Управления Роспотребнадзора по регионам направлены копии документов для принятия мер в соответствии с законодательством.

7) минеральная вода, безалкогольные напитки, квас и энергетические напитки

минеральная вода: исследовано проб за период 2015г.:

- по санитарно-химическим показателям 16, проб не соответствующих требованиям НД не установлено,

- по микробиологическим показателям-33, 3 из которых (9,0%) не соответствовали требованиям НД.

безалкогольные напитки

- по санитарно-химическим показателям 18, проб не соответствующих требованиям НД не установлено,

- по микробиологическим показателям-67, проб, не соответствующих требованиям НД не установлено.

При проведении плановых и внеплановых проверок предприятий торговли и общественного питания были выявлены нарушения требований в сфере защиты прав потребителей при хранении и реализации указанной продукции, а именно: при проведении внеплановой проверки магазина ООО «Радеж» (г. Волгоград) установлена реализация воды минеральной природной питьевой лечебно-столовой газированной «Ессентуки № 4 изготовителя ООО «Завод минеральных вод Октябрь-А», не отвечающей требованиям ГОСТ Р «Воды минеральные природные питьевые. Общие

технические условия» по химическим показателям: содержанию сульфата по результатам испытаний составил 1380 мг/дм³ (при нормативе менее 25 мг/дм³), содержанию гидрокарбоната -1763 мг/дм³ (при нормативе 3400-4800 мг/дм³), содержанию ортоборной кислоты Н₃ВО₃ – 11,7 мг/дм³ (при нормативе 30-60 мг/дм³).

По данному факту юридическое лицо ООО «Радеж» привлечено к административной ответственности по ст. 14.4 ч.1 в виде штрафа в размере 20000руб.

Внеплановой проверкой предприятия торговли ООО «Поставщик здоровья» (г. Волгоград) выявлена розничная продажа «Воды питьевой высшей категории «Дона» негазированной, расфасованной в ёмкости объёмом 19л. Изготовителя ООО «Воды Придонья», не соответствующей требованиям НД по содержанию итратов, которое составило 13,8 мг/л при нормативе 5,0 мг/л.

По данному факту привлечены к административной ответственности: юридическое лицо ООО «Поставщик здоровья» продавец и юридическое лицо ООО «Воды Придонья» рн» по ч.1 ст. 14.4 КоАП РФ в размере по 20000руб., на общую сумму 40000руб. за выпуск в обращение и реализацию продукции, не соответствующей требованиям НД.

Внеплановой проверкой в магазине ООО «Тамерлан» (г. Волгоград) установлен факт реализации кваса фильтрованного пастеризованного «Александр Невский» изготовителя: ООО «Держава» (г.Волгоград) не соответствующего образцам по качеству (по органолептическим и физико-химическим показателям) требованиям ГОСТ 31494-2012 «Квасы. Общие технические условия».

За выявленное нарушение юридическое лицо ООО «Тамерлан» привлечено к административной ответственности по ч.1 ст. 14.4 КоАП РФ в виде штрафа в размере 20000руб.

При проведении плановой выездной проверки предприятия общественного питания быстрого обслуживания (ресторана быстрого питания) ООО «МАКДОНАЛДС» (г. Волгоград) установлено нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, а именно была допущена к реализации продукция - вода минеральная питьевая природная столовая газированная с маркировкой «Перье», изготовитель Франция в алюминиевых банках объёмом 250 мл. с датой изготовления 11.06.2015г, в количестве 36 банок, без указания сведений о декларации соответствия в товаросопроводительной документации (товарная накладная № 130482 от 27.09.2015г от ООО «РУЛОГ» и транспортная накладная № 8906348601от 27.09.15г от ООО «РУЛОГ»), что не обеспечивает прослеживаемость данной продукции в соответствии с требованиями ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции».

Должностное лицо ресторана ООО «МАКДОНАЛДС» привлечено к административной ответственности по ст. 14.45 КоАП РФ в виде штрафа в

размере 20000руб.

8) алкогольные напитки

Исследовано проб за период 2015г:

- по санитарно-химическим показателям 63, проб не соответствующих требованиям НД не установлено,

- по физико-химическим показателям -60, проб не соответствующих требованиям НД не установлено,

- по микробиологическим показателям-25, 2 из которых (8,0%) не соответствовали требованиям НД.

В части реализации алкогольной продукции проведены надзорные мероприятия на 54 объектах, в 51 из которых выявлены нарушения нормативных и законодательных актов (реализация алкогольной продукции без документов, подтверждающих качество и безопасность, легальность производства и оборота алкогольной продукции, несоответствие маркировки алкогольных напитков требованиям стандартов, отсутствие вывески с информацией о продавце, месте его нахождения, реализация алкогольной продукции (пиво) в нестационарных торговых помещениях).

Составлено 76 протоколов об административных правонарушениях (70 на должностных лиц, 6 на юридических лиц), сумма наложенных штрафов составила 410 000 рублей (150000 рублей на юридических лиц, 260 000 рублей на должностных лиц). Приостановлена реализация 24 партий алкогольной продукции в количестве 56 дкл.

Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области совместно с ГУ МВД России по Волгоградской области проводится работа по выявлению и установлению хозяйствующих субъектов, реализующих фальсифицированную алкогольную продукцию и лиц, распространяющих информацию о возможности покупки алкогольной продукции дистанционным способом посредством сайтов сети «Интернет».

В 2015г. налажено взаимодействие с ГУ МВД в части привлечения к административной ответственности хозяйствующих субъектов, реализующих алкогольную продукцию дистанционным способом по ч.3 ст. 14.16 КоАП РФ.

9) табачная продукция

Актуальной остаётся проблема табакокурения среди населения. Специалистами Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области в 2015г. в 158 субъектах (предприятиях торговли и общественного питания) проведены надзорные мероприятия за оборотом табачных изделий (В 2014г.-135) в части соблюдения реализации табачных изделий в соответствии с требованиями «Правил продажи отдельных видов товаров», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998г. № 55, Федерального закона от 22.12.2008г. № 268-ФЗ «Технический регламент на табачную продукцию», Федерального закона от 23.02.2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья, от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», при проведении плановых проверок нарушений не

установлено.

В 49 субъектах выявлены нарушения законодательства в области оборота табачных изделий (В 2014г.-34).

За отчётный период в Управление поступило 30 обращений заявителя и 5 информации из административных органов на несоблюдение хозяйствующими субъектами ограничений в сфере торговли табачной продукцией в части осуществления розничной продажи табачных изделий предприятиями торговли на расстоянии менее чем 100 м по прямой линии без учёта искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территориями общеобразовательных учреждений до торговых предприятий, осуществление розничной продажи табачных изделий в киосках, запрещённой законодательством, на курение кальяна и сигарет в предприятиях общественного питания, на розничную продажу табачных изделий в торговых киосках, на реализацию табачных изделий при открытой демонстрации табачных изделий, запрещённой законом.

Было проведено 9 внеплановых проверок, согласованных с прокуратурой Волгоградской области по основаниям п.п. «а» п. 2.ч.2. ст. 10 Федерального закона от 26.12.2008г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля». Реализация табачных изделий на расстоянии, менее чем 100 м от ближайшей точки, граничащей с территориями общеобразовательных учреждений до торговых предприятий была установлена внеплановыми проверками таких предприятий торговли, как: ООО «МАН», ЗАО «Тандер», ООО «Радеж», ООО «Тамерлан», ООО «Агроторг» и др. (г. Волгоград). В гипермаркете ООО «АШАН» (г. Волгоград) установлен факт продажи табачных изделий по цене, превышающей МРЦ (максимально-розничная цена).

Наиболее важной проблемой остаётся осуществление курение кальянов в предприятиях общественного питания, которое заняло нишу после запрета курения табачной продукции, а также курение кальянов в закрытых клубах, антикафе (субъектах, не оказывающих услуги общественного питания) в нежилых помещениях жилых зданий и своей деятельностью ухудшающих условия проживания жильцов домов.

Проведение проверок о подтверждении используемых кальянных смесей для курения кальянов на предмет наличия в их составе табака осуществляется только по нанесённой информации на этикетку потребительской упаковки смесей для кальяна и наличием документов, а не фактическим исследованием их состава, в связи с тем, что данные методы выполнения испытаний и исследований отсутствуют в области аккредитации испытательной лабораторией ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области».

За несоблюдение законодательства по обороту табачной продукции привлечены в сфере защиты прав потребителей составлено за период 2015г. составлено 49 протокола об административном правонарушении (к

административной ответственности привлечены 8 граждан, 27 должностных лиц, 14 юридических лиц). Сумма штрафов составила 701700руб. (2014г.-135 субъектов, составлено 34 протокола, сумма штрафов составила 570000 руб.).

За период 2015г. Управлением за нарушения в области защиты прав потребителей составлено - 182 протокола об административном правонарушении (граждан-8, должностных лиц-115, ИП-36, ЮЛ-23). Общая сумма наложенных штрафов–1530000рублей (2014г. - 1317500 руб.). Проведено 21 административное расследование.

За период 2014г.-140 протоколов об административном правонарушении, 5 прекращено (граждан-4, должностных лиц-90, ИП-19, ЮЛ-22). Проведено 7 административных расследований.

Количество рассмотренных заявлений о нарушении прав потребителей за период 2015г.-180 (2014г.-165).

Число партий, изъятых из оборота пищевых продуктов за 2015г. – 160, изъято из оборота 7706,036кг. (2014г.-288партий, изъято из оборота 1346,466кг.)

В целях обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов и качества питания среди населения Управлением в 2015г. проводилась организационно-методическая и санитарно-просветительная работа: подготовлено проектов приказов-8, направлено писем в территориальные органы-15, структурные подразделения, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» «О запрещении оборота пищевой продукции», принято участие в 10 совещаниях на уровне областных структур, опубликовано 18 статей в местных газетах, 3 выступления по муниципальному телевидению.

Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области в работе по соблюдению требований законодательства в области защиты прав потребителей взаимодействует с Управлением Россельхознадзора по Волгоградской области, Волгоградской транспортной прокуратурой, с ГУ МВД по Волгоградской области, Управлением Федеральной службой по контролю за оборотом наркотиков по Волгоградской области.

3.3. Туристские услуги.

2015 год стал очередным годом потрясений для туристской отрасли. Если еще недавно мы были очевидцами банкротства ряда крупных туроператоров, то в 2015 году объявлен запрет на посещение самых востребованных жителями России стран – Арабская Республика Египет и Республика Турция.

Понимая сложность в данной отрасли, Управление пошло по пути профилактики и предупреждения нарушений в данной сфере.

В этой связи в экстренном порядке в ноябре 2015 года на площадке Управления было организовано совещание с представителями турагентств и

туроператоров на котором была обозначена позиция службы Роспотребнадзора, связанная с возвратом денежных средств по уже заключенным договорам и выслушана позиция представителей туриндустрии.

Из пояснений турагентств следовало, что каждому потребителю, обратившемуся за возвратом денежных средств уплаченных в рамках договора реализации турпродукта в связи с невозможностью выезда в Египет и Турцию предлагалась замена тура на другую страну, открытую для посещения туристами, предлагались такие страны как: Индия, Тайланд, Болгария. В случае отказа потребителя осуществить замену, туркомпаниями возвращалась денежная сумма, уплаченная по договору за вычетом фактически понесенных расходов сумма которых, могла достигать от 20% - до 50%.

Управлением было разъяснено, что данные действия туркомпаний противоречат действующему законодательству, а также было сообщено о возможных последствиях в виде применения административных мер, обращений Управления в суд в защиту прав потребителей.

На основании изложенного, туркомпаниям было рекомендовано пересмотреть свою позицию относительно частичного возврата денежных средств потребителям при расторжении договора.

В последующем, Управление взяло на себя функции так называемого медиатора между потребителями с одной стороны и представителями турагентств и туроператоров с другой, результатом чего явилось разрешение споров по возврату денежных средств в досудебном порядке.

В ходе анализа договоров в рамках проведения контрольно-надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов оказывающих услуги по реализации туристского продукта установлены следующие наиболее встречаемые нарушения:

1. Условия (пункты) договоров предусматривают права исполнителей (туроператоров, турагентств) производить замену услуг, входящих в туристский продукт.

Данные условия Договоров противоречат пункту 13 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007г. № 452, так как к существенным условиям договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором/ турагентом и потребителем, относятся:

информация о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах является существенным условием договора.

В соответствии со ст. 310 Гражданского кодекса РФ, односторонний

отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются

Так, например: а) «...в исключительных ситуациях, при отсутствии другой возможности, заменить отель проживания, заменить компанию осуществляющую перевозку и аэропорт отправления или прибытия»; б) «Производить замену услуг, входящих в тур (в том числе замену средства размещения) с сохранением класса услуг или с заменой на услуги более высокого класса без доплаты со стороны туриста»; в) «...право заменить туристские услуги (в том числе отель) с сохранением класса услуг по ранее оплаченной туристом категории или с предоставлением в пользу туриста более высокого класса без дополнительной оплаты со стороны туриста»; г) «Туроператор, у которого забронирован турпакет, оставляет за собой право, в случае необходимости, заменить отель, указанный заранее, на отель той же, либо более высокой категории»; д) «В период пика сезона в исключительных случаях фирма оставляет за собой право замены подтвержденной гостиницы на гостиницу аналогичной категории или категории выше. Фирма оставляет за собой право изменения оплаченного маршрута или программы пребывания в стране с предварительным уведомлением заказчика».

2. Условия (пункты) договоров предусматривают обязанность туристов/исполнителей (без согласия туристов) до начала путешествия получить документы необходимые для совершения путешествия в более поздний срок, чем предусмотрено п.19 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007г. № 452; однако вышеуказанные условия Договора относятся к обязательствам только исполнителя услуг, а не к потребителям услуг.

При этом в соответствии с п. 19 Правил № 452, исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю оригинал договора о реализации туристского продукта, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия. Предоставление потребителю указанных документов в более поздние сроки возможно лишь при наличии согласия потребителя.

Таким образом, вышеуказанные условия Договоров лишают потребителей прав, обычно предоставляемых по договорам такого вида, то есть содержат другие явно обременительные для присоединившейся стороны условия, которые она исходя из своих разумно понимаемых интересов не приняла бы при наличии у нее возможности участвовать в определении условий договора.

Так, например: а) «Турист обязан вовремя (минимум за 2 часа до вылета) прибыть к месту отправления, найти представителя туроператора и получить у него документы на тур (кроме индивидуальных туров)»; б) «Предоставить туристу все необходимые для данного путешествия проездные и туристские документы. Турист предупрежден и согласен, что

указанные документы могут быть переданы туристу представителем исполнителя непосредственно в аэропорту отправления, но не позднее, чем за 3 (три) часа до вылета»; в) «До начала поездки получить документы, необходимые для осуществления поездки в офисе Агентства (в некоторых случаях с учетом особенностей туристского продукта – в аэропорту/ на вокзале у представителя Агентства или Туроператора). Осмотреть указанные документы и известить Агентство без промедления об обнаруженных в документах недостатках».

3. Условия (пункты) договоров предусматривают право исполнителя услуг расторгнуть договор в одностороннем порядке.

Данное условие договора противоречит норме установленной ст. 310 Гражданского кодекса РФ, согласно которой односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются.

При этом в соответствии с п.2 ст.782 Гражданского кодекса РФ, исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков.

Так, например: а) В случае если агентство по каким-либо причинам в соответствии с условиями договора не может предоставить клиенту заказанный туристский продукт и/или туристские услуги, агентство имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке; б) В случае недобора группы Туроператор оставляет за собой право перенести дату начала тура или аннулировать его.

3.4. Финансовые услуги.

В 2015 году количество обращений граждан в сфере финансовых услуг уменьшилось, так в 2014 году поступило 960 обращений, в 2015 году - 919.

Наиболее распространенные нарушения и проблемы, выявляемые в ходе надзорных мероприятий в области финансовых услуг:

1. Включение в условия Кредитного договора разного рода комиссий, взимаемых за оказание Банком услуг, не являющихся самостоятельным видом банковских операций.

По кредитному договору банк или иная кредитная организация обязуются предоставить денежные средства заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее (пункт 1 статьи 819 Гражданского Кодекса РФ).

Кредитная карта является электронным средством платежа для совершения операций за счет денежных средств, предоставленных кредитной организацией-эмитентом клиенту в пределах расходного лимита в соответствии с условиями кредитного договора (п. 1.5 «Положение об

эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» (утв. Банком России 24.12.2004 N 266-П)

На основании пункта 2.1.2 Положения Центрального Банка Российской Федерации от 31.08.1998 N 54-П "О порядке предоставления (размещения) кредитными организациями денежных средств и их возврата (погашения)" предоставление денежных средств юридическим лицам осуществляется только в безналичном порядке путем зачисления денежных средств на расчетный или корреспондентский счет/субсчет клиента-заемщика, открытый на основании договора банковского счета; физическим лицам - в безналичном порядке путем зачисления денежных средств на банковский счет клиента-заемщика физического лица, под которым в целях данного положения понимается также счет по учету сумм привлеченных банком вкладов (депозитов) физических лиц в банке либо наличными денежными средствами через кассу банка.

При этом указанное положение не регулирует распределение издержек между Банком и Заемщиком, которые необходимы для получения и выплаты кредита.

Вместе с тем, в силу пункта 2 части 1 статьи 5 Федерального закона от 02.12.1990 N 395-1 «О банках и банковской деятельности» размещение привлеченных банком денежных средств в виде кредитов осуществляется банковскими организациями от своего имени и за свой счет.

В соответствии со статьей 37 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" оплата оказанных услуг производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Согласно пункту 3.1 Положения ЦБР N 54-П от 31.08.1998 "О порядке предоставления (размещения) кредитными организациями денежных средств и возврата (погашения)" погашение (возврат) размещенных банком денежных средств и уплата процентов по ним производятся в следующем порядке:

1) путем списания денежных средств с банковского счета клиента - заемщика по его платежному поручению;

2) путем списания денежных средств в порядке очередности, установленной законодательством, с банковского счета клиента - заемщика (обслуживающегося в другом банке) на основании платежного требования банка-кредитора;

3) путем перечисления средств со счетов клиентов-заемщиков - физических лиц на основании их письменных распоряжений, перевода денежных средств клиентов-заемщиков - физических лиц через органы связи или другие кредитные организации, взноса последними наличных денег в кассу банка-кредитора на основании приходного кассового ордера, а также удержания из сумм, причитающихся на оплату труда клиентам-заемщикам, являющимся работниками Банка - кредитора (по их заявлениям или на основании договора).

Например,

а) из анализа Тарифов ОАО КБ «Восточный», а также Раздела «Данные о кредитовании счета (ТБС)» Заявления на заключение Соглашения о кредитовании счета, являющихся неотъемлемой частью Кредитного договора потребителя установлено, определены комиссии за прием наличных денежных средств через кассу Банка, комиссия за прием средств в погашение кредита в терминалах Банка (независимо от назначения платежа), комиссия за снятие наличных денежных средств в банкоматах и кассах ОАО КБ «Восточный», НКО «ОРС» и сторонних Банках;

б) ОАО «Росгосстрах Банк» заключен кредитный договор, одним из условий которого является взимание комиссии за выдачу наличных денежных средств;

в) ЗАО «ВТБ24» заключен кредитный договор, одним из условий которого является взимание комиссии за оформление и обслуживание кредитной карты;

Поскольку комиссии за прием наличных денежных средств через кассу Банка, за прием средств в погашение кредита в терминалах Банка, за снятие наличных денежных средств в банкоматах и кассах, а также комиссии за выдачу наличных денежных, за оформление и обслуживание кредитной карты не является самостоятельным видом банковских операций, взимание указанных комиссий противоречит действующему законодательству.

2. Включение в Кредитный договор условий о безакцептном списании задолженности со счетов и вкладов открытых Заемщиком в других кредитных организациях:

Например, ОАО «Промсвязьбанк» устанавливает погашение Задолженности по Договорам одним из следующих способов:

- путем списания без распоряжения Заемщика денежных средств со счетов Заемщика, открытых у Кредитора, включая случаи досрочного истребования задолженности по Договору;

- при наступлении сроков исполнения обязательств Заемщика по погашению Задолженности по Договору, в том числе при досрочном истребовании задолженности, а также при возникновении оснований для взыскания с Заемщика неустоек, предусмотренных Договором, Заемщик предоставляет Кредитору право без распоряжения Заемщика списывать причитающиеся Кредитору денежные средства со Счета с указанием назначения платежа в рамках Договора по своему усмотрению, а при недостаточности денежных средств на Счете – со всех иных банковских счетов, включая счета, расчеты по которым осуществляются с использованием банковской карты, и/или счета вклада «до востребования» Заемщика, открытых у Кредитора, а также иных счетов Заемщика, которые будут открыты в будущем, как у Кредитора, так и иных кредитных организациях.

Согласно п.1-2 ст. 854 Гражданского кодекса РФ списание денежных средств со счета осуществляется банком на основании распоряжения

клиента. Без распоряжения клиента списание денежных средств, находящихся на счете, допускается по решению суда, а также в случаях, установленных законом или предусмотренных договором между банком и клиентом.

Согласно пункту 3.1 Положения N 54-П погашение (возврат) размещенных банком денежных средств и уплата процентов по ним производится путем перечисления средств со счетов клиентов-заемщиков - физических лиц на основании их письменных распоряжений, перевода денежных средств клиентов-заемщиков - физических лиц через органы связи или другие кредитные организации, взноса последними наличных денег в кассу банка-кредитора на основании приходного кассового ордера, а также удержания из сумм, причитающихся на оплату труда клиентам-заемщикам, являющимся работниками банка-кредитора (по их заявлениям или на основании договора).

По своей правовой природе Кредитный договор относится к договорам присоединения (пункт 1 статьи 428 ГК РФ), поскольку его условия определены банком в одностороннем порядке путем утверждения типовой формы договора и могут быть приняты Заемщиками-потребителями не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом.

При этом Заемщик, как сторона договора, лишен возможности влиять на его содержание, что является ограничением свободы договора, в силу которой гражданин, как экономически слабая сторона в этих правоотношениях, нуждается в особой защите своих прав, что влечет необходимость в соответствующем правовом ограничении свободы договора (Постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 23.02.1999 N 4-п).

Следовательно, полученное Банком в текстах Договоров (п.2.6.1.1) согласие заемщика на безакцептное списание с принадлежащих ему счетов денежных средств для исполнения обязательств по Кредитному договору, учитывая, что условия договора разработаны самим банком, подписание его Заемщиком не может служить безусловным выражением личного согласия Заемщика, поскольку данное право является правом Заемщика и должно быть осуществлено им по своей воле и в своем интересе.

Кроме того, указанные условия не соответствует целям и предмету договора банковского счета, указанным в пункте 1 статьи 845 ГК РФ, согласно которому по договору банковского счета банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету.

3. Включение в положения Кредитного договора условий о повышении процентной ставки по кредиту в случае отсутствия у Заемщика договорных обязательств по страхованию жизни, здоровья, потери работы, отсутствия КАСКО.

Например, из анализа условий Кредитного договора, заключенного с ООО КБ «АйМаниБанк» установлено, что решение Заемщика о страховании жизни и здоровья учитывается Банком при расчете процентной ставки по Кредитному договору согласно Тарифам Банка, поскольку страхование существенно снижает риск не возврата кредита.

Согласно п.2 ст. 935 ГК РФ обязанность страховать свою жизнь или здоровье не может быть возложена на гражданина по закону.

Вместе с тем, обязательства Заемщика в рамках Кредитного договора определены ст. 810 ГК РФ из положений которой не следует обязанность страховать свою жизнь и здоровье.

Кроме того, в силу п.2 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. №2300-1 (далее Закон) запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

При этом, как следует из п. 1 ст. 819 ГК РФ по кредитному договору банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуются предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее.

Положением о порядке начисления процентов по операциям, связанным с привлечением и размещением денежных средств банками (утв. Банком России 26.06.1998 N 39-П) (ред. от 26.11.2007) Банком России указано, что проценты на привлеченные и размещенные денежные средства начисляются банком на остаток задолженности по основному долгу, учитываемой на соответствующем лицевом счете, на начало операционного дня.

Учитывая то, что основным критерием по размеру начисляемых процентов по Кредитному договору является остаток задолженности, применение Банком повышенной процентной ставки в случае отсутствия личного страхования Заемщика, при неизменной сумме основного долга противоречит действующему законодательству, а именно, п. 1 ст. 819 ГК РФ.

4. Включение в Договор банковского вклада условий об автоматическом перечислении денежных средств со счета вклада в день его закрытия, с последующим взиманием комиссии за снятие наличных.

Например, в соответствии с п. 6.13 Условий банковского обслуживания физических лиц с использованием программно-технического комплекса «Авангард Интернет-Банк» возврат Банком вклада осуществляется в день окончания срока вклада

Согласно Условий ОАО АКБ «Авангард», возврат вклада осуществляется Банком путем безналичного зачисления денежных средств на текущий счет, указанный вкладчиком.

П. 2 Приказа №65 от 01.06.2012г. «Об утверждении тарифов Банка по

осуществлению операций физическими лицами по текущим счетам, счетам вкладов и счетам, открытым с использованием программно-технического комплекса «Авангард Интернет-Банк»...» установлена комиссия за получение наличных денежных средств со счета в офисе Банка. Ставка комиссии зависит от суммы операции с учетом совокупного объема полученных за последние 30 календарных дней, включая день, в который производится операция, наличных денежных средств со всех текущих счетов и картсчетов во всех валютах. Для сумм от 300001 до 10000000 руб. ставка составляет 2,5 %

По договору банковского вклада (депозита) одна сторона (банк), принявшая поступившую от другой стороны (вкладчика) или поступившую для нее денежную сумму (вклад), обязуется возвратить сумму вклада и выплатить проценты на нее на условиях и в порядке, предусмотренных договором (пункт 1 статьи 834 Гражданского Кодекса РФ (далее ГК РФ)).

Согласно ч. 1 ст. 837 ГК РФ по договору банковского вклада любого вида банк обязан выдать сумму вклада или ее часть по первому требованию вкладчика, за исключением вкладов, внесенных юридическими лицами на иных условиях возврата, предусмотренных договором.

В силу п. 2 ст. 834 ГК РФ к отношениям банка и вкладчика по счету, на который внесен вклад, применяются правила о договоре банковского счета (глава 45), если иное не предусмотрено правилами главы 44 ГК РФ или не вытекает из существа договора банковского вклада.

Согласно ст. 848 ГК РФ банк обязан совершать для клиента операции, предусмотренные для счетов данного вида законом, установленными в соответствии с ним банковскими правилами и применяемыми в банковской практике обычаями делового оборота, если договором банковского счета не предусмотрено иное.

В соответствии со ст. 856 ГК РФ В случаях несвоевременного зачисления на счет поступивших клиенту денежных средств либо их необоснованного списания банком со счета, а также невыполнения указаний клиента о перечислении денежных средств со счета либо об их выдаче со счета банк обязан уплатить на эту сумму проценты в порядке и в размере, предусмотренных статьей 395 ГК РФ.

Кроме того, на основании пункта 2.1.2 Положения Центрального Банка Российской Федерации от 31.08.1998 N 54-П "О порядке предоставления (размещения) кредитными организациями денежных средств и их возврата (погашения)" предоставление денежных средств юридическим лицам осуществляется только в безналичном порядке путем зачисления денежных средств на расчетный или корреспондентский счет/субсчет клиента-заемщика, открытый на основании договора банковского счета; физическим лицам - в безналичном порядке путем зачисления денежных средств на банковский счет клиента-заемщика физического лица, под которым в целях данного положения понимается также счет по учету сумм привлеченных банком вкладов (депозитов) физических лиц в банке либо наличными

денежными средствами через кассу банка.

При этом указанное положение не регулирует распределение издержек между Банком и Заемщиком, которые необходимы для выплаты денежных средств, находящихся на расчетном счете Клиента.

Вместе с тем, в силу пункта 2 части 1 статьи 5 Федерального закона от 02.12.1990 N 395-1 «О банках и банковской деятельности» размещение привлеченных банком денежных средств в виде вкладов осуществляется банковскими организациями от своего имени и за свой счет.

В соответствии со статьей 37 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" оплата оказанных услуг производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Согласно пункту 3.1 Положения ЦБР N 54-П от 31.08.1998 "О порядке предоставления (размещения) кредитными организациями денежных средств и возврата (погашения)" погашение (возврат) размещенных банком денежных средств и уплата процентов по ним производятся в следующем порядке:

1) путем списания денежных средств с банковского счета клиента - заемщика по его платежному поручению;

2) путем списания денежных средств в порядке очередности, установленной законодательством, с банковского счета клиента - заемщика (обслуживающегося в другом банке) на основании платежного требования банка-кредитора;

3) путем перечисления средств со счетов клиентов-заемщиков - физических лиц на основании их письменных распоряжений, перевода денежных средств клиентов-заемщиков - физических лиц через органы связи или другие кредитные организации, взноса последними наличных денег в кассу банка-кредитора на основании приходного кассового ордера, а также удержания из сумм, причитающихся на оплату труда клиентам-заемщикам.

5. Включение в условия Договора займа условий о безусловном разглашении Займодавцем конфиденциальной информации о Заемщике.

Например, согласно п.2.2.4 Договора ООО «Центр микрофинансирования» обязан гарантировать соблюдение тайны об операциях Заемщика. П.7.2-7.3 Договора гарантирует недопустимость разглашения Займодавцем и Заемщиком конфиденциальной информации, полученной в связи с Договором займа. При этом, Займодавец в любое время и безусловно может разглашать указанную информацию следующим лицам: официальным лицам и сотрудникам Займодавца и Заемщика, юристам, консультантам, агентам и иным лицам, при осуществлении своих прав по взысканию сумм задолженности в соответствии с Договором.

Данные пункты дублируют п. 8.1 Правил предоставления микрозаймов – ЦМ вправе передавать и раскрывать любую информацию, касающуюся Договора займа или клиента своим аффилированным лицам и агентам, а также третьим лицам (включая любые кредитные, коллекторские бюро) для

конфиденциального использования в соответствии с подписанным клиентом документом о Согласии на обработку персональных данных и с положениями Федерального закона от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных».

Типовая форма Согласия субъекта персональных данных на обработку персональных данных также содержит разрешение на обработку и передачу персональных данных Заемщика.

Вышеизложенное свидетельствует об отсутствии альтернативы выбора Заемщика, а также исключает право Заемщика на отказ от такой обработки и передачи персональных данных третьим лицам, что нарушает пп.4 п.2 ст. 9 Федерального закона от 02.07.2010 N 151-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», согласно которому микрофинансовая организация обязана, помимо прочего, гарантировать соблюдение тайны об операциях своих заемщиков. Все работники микрофинансовой организации обязаны соблюдать тайну об операциях заемщиков микрофинансовой организации; и противоречит п. 1 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. №2300-1 (далее Закон).

3.5. Информационно-справочные услуги, предоставляемые агентствами недвижимости.

В 2015 году увеличилось количество обращений граждан на действия агентств недвижимости по предоставлению информационно - справочных услуг ненадлежащего качества.

В Управление в 2015 году поступило 77 обращений граждан (2014 год – 18 обращений).

Сутью нарушений является предоставление агентствами недвижимости неактуальной, недостоверной информации о сдаваемых в аренду квартирах на территории интересующего клиента района города Волгограда и Волгоградской области. В удовлетворении требования потребителя о возврате денежных средств, уплаченных за некачественно оказанные услуги, агентства отказывают. Кроме того, сотрудники информационно - справочных агентств недвижимости, вводят потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств услуги, рассказывая устно о том, что агентством будет произведен подбор квартир для клиента, с последующим оформлением договора аренды (найма).

При проведении контрольно-надзорных мероприятий Управлением подтверждался факт нарушения прав потребителей.

Хозяйствующим субъектам выдавались предписания об устранении выявленных нарушений.

Гражданам оказывалась помощь в составлении исковых заявлений о возмещении материального ущерба и морального вреда. В рамках судебного разбирательства Управление выступало в качестве органа, дающего

заключение по делу.

Кроме того, в отношении одного хозяйствующего субъекта Управление было подано исковое заявление в защиту неопределенного круга потребителей, однако в процессе судебного разбирательства ответчик прекратил свою деятельность.

IV. Взаимодействие Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области с органами власти по вопросам защиты прав потребителей.

Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области заключено Соглашения о сотрудничестве с:

- Управлением государственного строительного надзора Волгоградской области. Задачей настоящего соглашения является обеспечение прав и законных интересов граждан и государства при долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости на территории Волгоградской области.

- Следственным управлением следственного комитета при прокуратуре РФ по Волгоградской области. Цель настоящего соглашения организация совместной работы в сфере противодействия распространению товаров и продукции, опасной для жизни и здоровья потребителей.

- Инспекцией государственного жилищного надзора Волгоградской области.

Управление продолжает тесно взаимодействовать с Инспекцией государственного жилищного надзора Волгоградской области.

В 2015 году Управление совместно с Инспекцией принимало участие в 5 заседаниях, проводимых Региональным центром общественного контроля в сфере жилищно-коммунальных услуг. На указанных заседаниях рассматриваются наиболее актуальные вопросы в сфере жилищно-коммунальных услуг, рассматриваются конкретные жалобы потребителей.

Управление совместно с Инспекцией, трудовой инспекцией, налоговой инспекцией приняло участие в 8 семинарах-совещаниях, организованных администрацией Волгограда для предпринимателей малого и среднего бизнеса в 8 районах Волгограда. Проведенные мероприятия были направлены на консультирование представителей бизнеса, в том числе, и по вопросам законодательства о защите прав потребителей с целью профилактики нарушений в данной сфере.

Взаимодействие Управления с Управлением Федеральной Антимонопольной службой по Волгоградской области.

В 2015 году участились случаи обращения граждан с жалобами на неправомерные действия ряда страховых компаний, навязывающих дополнительные услуги страхования при заключении (либо переоформлении) договоров обязательного страхования гражданской

ответственности владельцев транспортных средств. В рамках рассмотрения указанных обращений были проведены рабочие совещания по выработке единой позиции по данному вопросу и пресечению нарушений в указанной сфере.

Также в Управление поступают материалы для возбуждения административных дел из других органов государственной власти, администрации Волгоградской области (комитета промышленности и торговли Волгоградской области), органов прокуратуры Волгоградской области, органов полиции Волгоградской области.

Также взаимодействие осуществляется посредством участия представителей Управления и иных государственных органов в публичных просветительских мероприятиях.

Так, 30 сентября 2015г. в Управлении Роспотребнадзора по Волгоградской области состоялась коллегия «Развитие финансового образования и финансовой грамотности в Волгоградской области».

Коллегия стала площадкой для обсуждения опыта в области повышения финансовой грамотности населения представителями Управления, органов исполнительной власти Волгоградской области, общественных организаций, высших учебных заведений, коммерческих банков, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области».

В рамках коллегии были подведены итоги реализации и развития программы «Финансовая грамотность» на территории Волгоградской области в 2015г., освещены наиболее значимые мероприятия, прошедшие в 2015г. по повышению финансовой грамотности населения, определены планы развития проекта «Финансовая грамотность» на территории Волгоградской области. Участники коллегии были ознакомлены с формами образовательных мероприятий программ повышения финансовой грамотности населения. Особое внимание было уделено вопросам повышения финансовой грамотности детей и молодежи, что является важным элементом стратегии и реализации программы «Финансовая грамотность».

4.1. Управление Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Волгоградской области и Республике Калмыкия.

Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Волгоградской области и Республике Калмыкия (далее – Управление Роскомнадзора по Волгоградской области и Республике Калмыкия) в 2015 году по вопросам защиты прав потребителей проведено 16 внеплановых проверок, по результатам которых выявлено 6 нарушений (2 нарушения правил оказания услуг связи, 2 нарушения требований к построению сетей электросвязи и

почтовой связи, требований по проектированию, строительству, реконструкции и эксплуатации сетей (сооружений) связи и к управлению сетями связи, 2 нарушения требований к пропуску трафика и его маршрутизации). Управлением выдано 5 предписаний об устранении выявленных нарушений и составлен 1 протокол об административном правонарушении.

В 2015 году Управлением Роскомнадзора по Волгоградской области и Республике Калмыкия 24 обращения по вопросам защиты прав потребителей было перенаправлено по подведомственности в Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области.

Управлением Роскомнадзора по Волгоградской области и Республике Калмыкия в 2015 году проведено 8 мероприятий по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей.

4.2. Управление Федеральной антимонопольной службы по Волгоградской области

Количество обращений, связанных с защитой прав потребителей, поступивших от граждан в Управление Федеральной антимонопольной службы по Волгоградской области (далее - Управление) по фактам нарушения ст. 10 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (далее – Закон о защите конкуренции) по ОСАГО (Рынок страхования) в 2015 г., составляет более 300 заявлений (обращений).

В отношении свыше 110 заявлений (обращений) были вынесены отказы в возбуждении дела в связи с отсутствием признаков нарушения антимонопольного законодательства, оставлены без рассмотрения свыше 130 заявлений (обращений) граждан.

В результате наличия доминирующего положения (пункт 10 части 1 статьи 10 Закона о защите конкуренции) в отношении ПАО «Росгосстрах», филиала по Волгоградской области по заявлениям граждан, по которым выявлены нарушения, возбуждено 31 дело, также Управлением возбуждено свыше 20 дел в отношении ПАО «Росгосстрах», филиала по Волгоградской области, так как имелись признаки нарушения пунктов 3, 5 части 1 статьи 10 Закона о защите конкуренции.

Количество обращений, поступивших в Управление по фактам нарушения ст. 10 Закона о защите конкуренции за нарушение сроков осуществления технологического присоединения (рынок передачи электрической энергии) в 2015 г. составляет более 60 заявлений (обращений) граждан.

В отношении свыше 15 заявлений (обращений) были вынесены отказы в возбуждении дела в порядке пункта 2 части 8 статьи 44 Закона о защите конкуренции, в отношении свыше 20 заявлений (обращений) были выданы

предупреждения о прекращении действий (бездействия), которые содержат признаки нарушения антимонопольного законодательства.

Также, Управлением возбуждено свыше 20 дел в отношении сетевых организаций, так как в их действиях имелись признаки нарушения части 1 статьи 10 Закона о защите конкуренции, выразившиеся в неисполнении договоров технологического присоединения к электрическим сетям.

Количество обращений с жалобами на нарушение рекламного законодательства (Федеральный закон от 13.03.2006г. №38-ФЗ «О рекламе») в 2015 году осталось примерно на уровне предыдущего года и составило более 250. По 75 из них в этом периоде были возбуждены дела о нарушении рекламного законодательства.

Управление считает, что количество заявлений по рекламе в последние годы существенно выросло, это связано по большей части с массовыми жалобами на смс-спам, если еще в 2012 году поступало менее 50 заявлений в год, то в 2015 году – более 250.

В 2015 году было выявлено 67 нарушений рекламного законодательства, выдано 63 предписания (примерно на уровне 2014 года). Более 95% предписаний о прекращении нарушения рекламного законодательства исполнены.

Среди основных выявленных нарушений рекламного законодательства:

- смс-реклама без согласия абонента (более 60% дел);
- отсутствие части существенной информации о товаре;
- ненадлежащая реклама алкоголя;
- оскорбительная реклама.

Сфера контроля за соблюдением рекламного законодательства имеет одной из целей реализацию права потребителей на получение добросовестной и достоверной рекламы, что тесно связано защитой прав потребителей на приобретение товаров, в качестве примеров контрольной деятельности Управления в сфере связанной в широком смысле с защитой прав потребителей можно привести примеры отдельных интересных и нестандартных дел о нарушении рекламного законодательства, рассмотренных Управлением в 2015 году:

1) Дело № 15-03-14.3- 02/526

Поводом для возбуждения дела послужили обращения жителей г. Волгограда с жалобой на рекламу следующего содержания: «Антисанкционные бургеры от «SnowBerry» - F*ck the MAC 260 с говядиной 300 гр. F*ck the MAC 220 с курицей 300 гр. Реальное фото реального бургера». Справа от текста изображены мультипликационные персонажи: мальчик, пинающий клоуна в желто-полосатой одежде с красными волосами. Вид изображенного клоуна сходен с общеизвестным маскотом (персонажем, олицетворяющим бренд) компании Макдональдс.

Заявители указывали на наличие в рекламе намеков на нецензурную лексику, а также на недобросовестность и некорректность рекламы, выраженную в использовании в рекламе иностранной ненормативной

лексики, непристойных образов, призывов к насилию и жестокости.

По результатам рассмотрения дела было установлено нарушения части 6 статьи 5 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (далее – Закон о рекламе), согласно которой запрещается в рекламе использование бранных слов, непристойных и оскорбительных образов, сравнений и выражений, в том числе в отношении пола, расы, национальности, профессии, социальной категории, возраста, языка человека и гражданина, официальных государственных символов (флагов, гербов, гимнов), религиозных символов, объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, а также объектов культурного наследия, включенных в Список всемирного наследия.

Согласно пункту 1 части 5 статьи 5 Закона о рекламе в рекламе не допускается использование иностранных слов и выражений, которые могут привести к искажению смысла информации.

Реклама: «Антисанкционные бургеры от «SnowBerry» - F*ck the MAC 260 с говядиной 300 гр. F*ck the MAC 220 с курицей 300 гр. Реальное фото реального бургера» была признана ненадлежащей, нарушающей требования части 6 статьи 5, пункта 1 части 5 статьи 5 Закона о рекламе.

Должностное лицо, рассматривающее административное дело пришло к выводу о том, что в рассматриваемой рекламе используется obscene (нецензурное, непристойное) слово "Fuck", употребляемое в ненормативной лексике, не допустимое в литературной речи, являющееся непристойным, которое воспринимается как оскорбительное. Используемый в слове F*ck символ « * » указывает на пропуск одной буквы и может восприниматься потребителем как слово Fuck. В рассматриваемом случае имело место использование недоговоренного бранного слова, легко считываемого потребителем. Постановка вместо одной или нескольких букв точек или звездочек является одним из традиционных способов маскировки нецензурных слов.

Уникальной спецификой данного дела было выявление факта использования в рекламе непристойного выражения на иностранном языке.

2) Дело № 15-03-21-02/94.

Дело возбуждено по собственной инициативе Управления в отношении ООО «О` Кей»

Суть нарушения заключалась в распространении рекламы алкогольной продукции с содержанием этилового спирта более пяти процентов готовой продукции на магнитных противокражных рамках, размещенных на территории магазина супермаркета О` КЕЙ-экспресс за кассами и на входе в супермаркет.

При этом данная реклама была направлена на потребителей, находящихся вне территории магазина, осуществляющего розничную реализацию алкогольной продукции.

Содержание рекламы: Вверху большим шрифтом белого цвета надпись «Миллионный фонд в банках». Ниже слева - банка пива «Золотая бочка.

Классическое» (алк. 5,2 %). Справа 10 пачек, предположительно, денежных купюр. Перед денежными купюрами крутящийся барабан с надписью, выполненной сверху вниз - «Акция», в центре барабана расположено устройство, предположительно кассовый аппарат из которого появляется лист, стилизованный под кассовый чек, следующего содержания: «Золотая бочка. На 01.09.2014 остаток призового фонда 10 000 000 руб. Гарантированный приз мин. 30 руб. на мобильный за мин. 2 банки. Подробности на сайте www.promo.bochka.ru». Ниже расположена информация о данной акции: «Срок проведения акции с 1 сентября по 31 декабря 2014 года. Срок регистрации кодов с 1 сентября по 31 октября 2014 года. Информацию об организаторе акции, сроках, месте и порядке их получения можно узнать на сайте www.promo.bochka.ru». Внизу предупреждение о вреде употребления алкогольной продукции.

В данной рекламе нарушена части 2.1 статьи 21 Закона о рекламе, устанавливающая, что реклама алкогольной продукции с содержанием этилового спирта пять и более процентов объема готовой продукции разрешается только в стационарных торговых объектах, в которых осуществляется розничная продажа алкогольной продукции.

Такое место размещения рекламы в сетевых продовольственных магазинах как магнитные рамки за кассой и на выходе из магазина довольно распространено. При этом зачастую в таких местах распространяется именно реклама алкогольной продукции. Магнитные противокражные рамки находятся на территории магазинов, но в большинстве случаев расположены таким образом, что рекламная информация, размещенная на них доступна для восприятия только потребителям, находящимся за территорией магазина.

Частью 2.1 статьи 21 Закона о рекламе установлено, что реклама алкогольной продукции с содержанием этилового спирта пять и более процентов объема готовой продукции разрешается только в стационарных торговых объектах, в которых осуществляется розничная продажа алкогольной продукции, в том числе в дегустационных залах таких торговых объектов.

Должностное лицо, рассматривающее административное дело применило системный подход к соблюдению норм рекламного законодательства. Норма, установленная частью 2.1. статьи 21 Закона о рекламе применена системно в совокупности с нормой-дефиницией, устанавливающей определение рекламы.

В данном случае реклама алкогольной продукции, размещенная в стационарном торговом объекте, в котором осуществляется розничная продажа алкогольной продукции, адресована не посетителям и покупателям магазина, в котором осуществляется продажа алкогольной продукции, а неопределенному кругу лиц, находящихся вне супермаркета «О`Кей». Ввиду этого она не может рассматриваться как реклама, распространяемая только внутри стационарного торгового объекта, в котором осуществляется розничная продажа алкогольной продукции.

Данное дело стало первым делом, возбужденным антимонопольным органом по признакам нарушения части 2.1 статьи 21 Закона о рекламе по факту распространения рекламы алкоголя на магнитных рамках на выходе/входе в магазин. До настоящего времени антимонопольные органы не применяли в подобной ситуации данную норму.

Таким образом, данное дело формирует новую практику выявления и пресечения нарушений, связанных с запретом на рекламу крепкого алкоголя, кроме как в местах их продажи (в стационарных торговых объектах, в которых осуществляется розничная продажа алкогольной продукции).

Данное дело имеет большое значение в силу широкого распространения использования магнитных противокражных рамок в качестве носителей для рекламных конструкций.

Информация о вынесенном решении была широко освещена в прессе и в электронных СМИ. До описываемого дела реклама алкоголя активно распространялась торговыми сетями посредством рекламных носителей, установленных на магнитных противокражных рамках на выходе из магазинов. Однако, после вынесения данного решения, фактов распространения подобной рекламы алкоголя на территории Волгоградской области выявлено не было.

Признание антимонопольными органами подобной рекламы ненадлежащей пресекает уход от существенных требований законодательства о рекламе в части запрета на рекламу крепкого алкоголя кроме как в местах их продажи.

Кроме того, с вопросами защиты прав потребителей связаны такие виды нарушений антимонопольного законодательства как недобросовестная конкуренция, выраженная во введении в заблуждение в том числе потребителей в отношении характера, способа и места производства, потребительских свойств, качества и количества товара или в отношении его производителей (пункт 2 части 1 статьи 14 Закона о защите конкуренции в редакции, действующей в 2015 году).

В 2015 году Управлением по данному составу правонарушения были рассмотрены в том числе следующие дела о нарушении антимонопольного законодательства:

1) Дело № 14-01-14-02/611

В рамках дела рассматривались действия волгоградской гостиницы «Астория» (ИП Митителовой Л.П., г. Волгоград, ул. Пархоменко, д. 27 Б) по использованию классификации «четыре звезды» при оформлении вывески гостиницы «Астория», а также при указании сведений о гостинице в сети «Интернет». Дело рассматривалось с участием областного Агентства развития туризма и Волгоградского союза предприятий туристической индустрии. В рамках дела на сайте УФАС был проведен опрос потребителей о том, как влияет количество «звезд» на выбор отеля.

По итогам рассмотрения дела действия ИП Митителовой Л.П., выразившиеся в использовании при оказании и продвижении услуг

гостиницы «Астория» на рынке услуг категории «четыре звезды» в нарушение Порядка классификации объектов туристской индустрии (утв. приказом Министерства культуры РФ от 03.12.2012 № 1488) «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями», были признаны актом недобросовестной конкуренции, нарушающими подпункт 1 и 2 части 1 статьи 14 Закона о защите конкуренции.

2) Дело № 14-01-14-02/300

В рамках дела рассматривались действия ООО «Ергенинский источник» по введению в оборот газированной питьевой воды «Горная вода» с этикеткой сходной до степени смешения с этикеткой, используемой на бутылках всем известной минеральной воды «Горная поляна». В рамках дела Комиссия Волгоградского У ФАС России обратилось в Федеральную службу по интеллектуальной собственности, патентам и товарным знакам (Роспатент) с письменным обращением о даче консультации по вопросу о степени сходства до степени смешения изображений, содержащихся на этикетках «ГОРНАЯ ПОЛЯНА» и «ГОРНАЯ ВОДА».

Согласно ответу Роспатента в результате сравнительного анализа, проведенного в отношении наименований минеральной воды «ГОРНАЯ ПОЛЯНА» и напитка (газированной питьевой воды) «ГОРНАЯ ВОДА» установлено, что они являются сходными в силу фонетического и семантического сходства общих словесных элементов «ГОРНАЯ». В результате сравнительного анализа, проведенного в отношении представленных образцов этикеток «ГОРНАЯ ПОЛЯНА» и «ГОРНАЯ ВОДА» установлено, что они являются сходными до степени смешения, поскольку ассоциируются друг с другом в целом в силу сходства изобразительных элементов в виде городского пейзажа в овале и пузырьков, сходного композиционного расположения словесных и изобразительных элементов, а также сходного цветового сочетания.

По итогам рассмотрения дела ООО «Ергенинский источник» (400032, Волгоградская область, г. Волгоград, поселок Веселая балка, д. 44 А) было признано нарушившим часть 1 статьи 14 Закона о защите конкуренции, что выразилось во введении в оборот бутилированного безалкогольного газированного напитка «ГОРНАЯ ВОДА» объемом 1,5 литра с использованием этикетки сходной до степени смешения с этикеткой минеральной воды «ГОРНАЯ ПОЛЯНА»

3) Дело № 15-01-14-02/549

В рамках дела обжаловались действия ООО «Дубовский хлебозавод» по использованию упаковки для хлебобулочной продукции схожей до степени смешения с упаковкой, используемой конкурентом ОАО «Хлебозавод № 5». Позицию антимонопольного органа поддержала и Федеральная служба по интеллектуальной собственности, патентам и товарным знакам (Роспатент).

По результатам рассмотрения дела ООО «Дубовский хлебозавод» (ОГРН 1143443013340, ИНН 3455002818, КПП 345501001, адрес: 404002, Волгоградская область, г. Дубовка, улица Харьковская, д. 103) было признано нарушившим часть 1 статьи 14 Закона о защите конкуренции, что выразилось в использовании упаковки хлебобулочных продукции сходной до степени смешения с упаковкой хлебобулочной продукции ОАО «Хлебозавод № 5».

По всем упомянутым делам нарушения устранены.

4.3. Комитет промышленности и торговли Волгоградской области.

1. Администрация Волгоградской области осуществляет общее руководство деятельностью региональной системы защиты прав потребителей. Основные функции по реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей возложены на Комитет промышленности и торговли Волгоградской области (далее - Комитет) и внесены в положение об управлении регулирования торговой деятельности. В структуре управления регулирования торговой деятельности Комитета введён сектор защиты прав потребителей, штатной численностью 3 сотрудника.

Для осуществления системных мероприятий по повышению эффективности реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей и в сфере развития потребительского рынка в 2015 году в Волгоградской области реализовывалась ведомственная целевая программа «Развитие потребительского рынка на 2013 - 2015 годы», предусматривающая мероприятия по повышению правовой грамотности населения региона в области защиты прав потребителей.

При выполнении данной задачи, с целью выявления общих для жителей проблем в области защиты прав потребителей, Комитетом на постоянной основе осуществляются полномочия по оказанию содействия органам по защите прав потребителей муниципальных образований Волгоградской области, обобщение и анализ представленной информации, проведение мероприятий по повышению правовой грамотности населения по вопросам защиты прав потребителей, а именно:

- ежеквартально проводится мониторинг исполнения полномочий по защите прав потребителей органами местного самоуправления Волгоградской области;

- ежеквартально готовится аналитическая справка об эффективности реализации государственной политики в области защиты прав потребителей органами местного самоуправления Волгоградской области;

- на постоянной основе сектором оказывается консультативная помощь специалистам по защите прав потребителей муниципальных образований и жителям региона. За отчётный период Комитетом дано 410 консультаций,

- на официальном сайте комитета Интернет-портала Губернатора и Администрации Волгоградской области размещены и постоянно актуализируются нормативные правовые документы по сферам потребительского рынка, информационно-справочные материалы для потребителей, информация об органах и организациях, осуществляющих защиту прав потребителей и другие материалы.

В 2015 году размещено 316 информационно-справочных материалов, из них 45 информационных материалов размещено в подразделе «Информационно-справочные материалы» раздела «Защита прав потребителей»;

- в связи с проведением в 2015 году организационно штатных мероприятий в администрации Волгограда, подготовлена и размещена информация с контактными данными должностных лиц территориальных администраций администрации Волгограда, в полномочия которых входит реализация положений действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей;

- подготовлен информационный справочник общественных объединений по защите прав потребителей в Волгоградской области;

- на Интернет-сайте комитета для потребителей разработано и находится в постоянном доступе интерактивное окно «Задай вопрос по защите прав потребителей»;

- разработаны и изготовлены печатным способом 8 методических рекомендаций для специалистов в сфере защиты прав потребителей и потребителей по вопросам защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка:

- «Права потребителей при оказании платных медицинских услуг»;
- «Покупка товаров дистанционным способом»;
- «Основы регулирования защиты прав потребителей при продаже технически сложного товара бытового назначения»;
- «Защита прав потребителей при заказе и изготовлении металлопластиковых конструкций»;
- «Возврат и обмен мебели»;
- «Возврат сотового (мобильного) телефона»;
- «Права потребителей при выборе гостиничных услуг»;
- «Услуги общественного питания»;

- разработана для предпринимателей и хозяйствующих субъектов «Памятка по соблюдению действующего законодательства при осуществлении торговой деятельности и оказания услуг общественного питания».

Сектором защиты прав потребителей принималось участие в совершенствовании нормативной правовой базы в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка, подготовлено 5 отзывов на законопроекты:

-проект федерального закона № 725407-6 о внесении в статьи 10 и 261

Закона «О защите прав потребителей» (в части информирования потребителя о закупочной цене товара и себестоимости произведенных блюд);

- проект федерального закона № 767287-6 о внесении в статьи 12.3, 12.7 и 28.3 Кодекса Российской Федерации об административных нарушениях» (о снижении ответственности за управление транспортным средством водителем, не имеющим при себе полиса ОСАГО, или имеющим при себе недействующий страховой полис);

- проект федерального закона № 762216-6 «О внесении изменений в Закон «О защите прав потребителей» - (об уточнении требований к указанию розничных цен);

- проект федерального закона № 903458 - 6 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (об информировании потребителей о продукции, произведенной с использованием пальмового масла);

- проект федерального закона № 886392 - 6 «О внесении изменений в статью 17 Федерального закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (о запрещении использования пальмового масла, генно – инженерно – модифицированных организмов и ряда пищевых добавок при изготовлении пищевых продуктов).

1.1. Постановлением Губернатора Волгоградской области от 26.08.2015 № 775 «О комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Волгоградской области» создана межведомственная комиссия, в полномочия которой входит координация деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Волгоградской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области в целях противодействия незаконному ввозу, производству и обороту промышленной продукции, в том числе контрафактной, а также для мониторинга и оценки ситуации в этой сфере на территории Волгоградской области.

2. Осуществление полномочий по защите прав потребителей органами местного самоуправления Волгоградской области.

2.1. В соответствии со статьей 44 Закона «О защите прав потребителей» осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления осуществляется специалистами администраций муниципальных образований региона в количестве 50 человек в 35 местных администрациях Волгоградской области из 38 имеющихся (за исключением администраций городских округов город Волгоград и город Камышин, администрации Суровикинского муниципального района) и специалистами территориальных структурных подразделений администрации Волгограда – администраций 8 районов Волгограда.

Анализ деятельности органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей в 2015 году показал, что в 40% из всех муниципальных образований региона функции по защите прав потребителей исполняются специалистами структурных подразделений сферы потребительского рынка и защиты прав потребителей (18 отделов).

В 14% муниципальных образованиях региона (5 отделов) функции по защите прав потребителей осуществляют специалисты правовых и юридических служб.

В остальных муниципалитетах (46%) полномочиями по защите прав потребителей дополнительно наделены специалисты отделов землепользования, сельского хозяйства, охраны труда, экономики и т.д.

2.2. За 2015 год специалистами, осуществляющими функции по защите прав потребителей в муниципальных образованиях Волгоградской области, рассмотрено **20332** обращений граждан о нарушении их прав как потребителей (77% к 2014 году), из них:

- письменных обращений - 2068 (81% к 2014 году);
- устных обращений – 18264 (77% к 2014 году).

Дано **22644** консультации (86% к 2013 году)

Из общего числа поступивших обращений – 11562 обращения (73%) удовлетворены в досудебном порядке, 374 обращения направлены по компетенции в иные органы исполнительной власти, в том числе, контролирующие.

В результате рассмотрения в досудебном порядке потребителям: возмещен ущерб на сумму - 17 млн. 472 тыс. руб. (58% к 2014 году);

выплачено неустойки на сумму - 210 тыс. руб. (84 % к 2014 году).

Структура обращений по сферам потребительского рынка по итогам 2015 года следующая:

торговля	-	15311	(75%)
коммунальные услуги	-	1360	(7%)
бытовые услуги	-	1818	(9%)
услуги связи	-	190	(0,9%)
услуги транспорта	-	149	(0,7%)
финансовые услуги	-	294	(1,5%)
строительные услуги	-	127	(0,7%)
платные медицинские услуги	-	94	(0,5%)
туристские услуги	-	81	(0,4%)
общественное питание	-	62	(0,3%)
платные образовательные услуги	-	29	(0,2%)
услуги культуры	-	11	(0,10%)
ритуальные услуги	-	20	(0,10%)
прочие услуги	-	786	(4%).

Проведённый анализ показал, что больше всего нарушений прав потребителей происходит при реализации товаров - претензии

предъявляются к качеству технически сложных товаров, мебели, обуви (более 75% от общего количества обращений).

Вторую строку по числу жалоб занимает сфера предоставления бытовых услуг, что составляет более 9% от общего количества обращений - обращения в основном связаны с низким качеством ремонтных работ и нарушением сроков исполнения заказов на изготовление и установку окон, дверей.

На третьем месте находятся претензии в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг, что составляет порядка 7% от общего количества обращений - здесь потребители сталкиваются с такими проблемами, как несоблюдение управляющими компаниями правил содержания жилых домов и порядка начисления платы за коммунальные услуги (80% обращений).

Кроме того, в соответствии с действующим законодательством прием обращений потребителей проводился многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ). В 2015 году поступило 4 заявления от потребителей в МФЦ Среднеахтубинского муниципального района и 5 заявлений в МФЦ Иловлинского муниципального района.

Количество обращений, поступивших в МФЦ, по сравнению с 2014 годом сократилось на 68%, в связи с тем, что потребители предпочитают обращаться непосредственно к специалистам органов местного самоуправления, где им оказывается непосредственная помощь в восстановлении нарушенных прав.

2.3. В целях профилактики и предупреждения правонарушений в 2015 году в средствах массовой информации для потребителей было размещено 332 публикации (91% к 2014 году). Проведено 291 совещание (семинары) с хозяйствующими субъектами по разъяснению действующего законодательства о защите прав потребителей.

2.4. В 2015 году в защиту прав потребителей подано 686 исковых заявлений (73% к 2014 году). Из числа поданных исков 90% подготовлено с участием органов по защите прав потребителей.

По решению суда взыскано в пользу потребителей:

- материального ущерба - 12 млн. 410 тыс. рублей (108% к 2014 году);
- морального вреда - 1 млн. 220 тыс. рублей (114% к 2014 году);
- неустойки - 7 млн. 296 тыс. рублей (139% 2014 году).

За неисполнение требований потребителей в добровольном порядке в пользу потребителей взыскано штрафов на сумму 8 млн. 242 тысячи рублей (162% к 2014 году).

4.4. Комитет тарифного регулирования Волгоградской области

Комитетом тарифного регулирования Волгоградской области (далее –

Комитет) в 2015 году проведено 132 проверки юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по вопросам защиты прав потребителей, в части правильности применения регулируемых тарифов (цен, надбавок), соблюдения стандартов раскрытия информации, из них: 106 – плановых, 26 – внеплановых.

Нарушения прав потребителей выявлены по результатам 32 проверок в следующих сферах:

- предоставления коммунальных услуг (ГВС, ТЭ, ХВС, газ) – 17 проверок;
- реализации детского питания – 5 проверок;
- реализации лекарственных препаратов, включенных в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов – 5 проверок;
- оказания социальных услуг населению – 2 проверки;
- услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом – 3 проверки.

Основные виды выявленных нарушений заключаются в применении неустановленных тарифов, занижении/завышении тарифов (надбавок), неправомерном применении тарифов, нарушении стандартов раскрытия информации.

В адрес нарушителей вынесено 16 предписаний об устранении выявленных нарушений.

По результатам выявленных нарушений прав потребителей Комитетом возбуждено 49 административных дел.

Приоритетным направлением в 2015 году явилась защита прав потребителей на получение информации о деятельности ресурсоснабжающих организаций.

Контроль проводился в форме систематического наблюдения и анализа за соблюдением регулируемые организациями факта, сроков, периодичности и полноты раскрытия информации, предусмотренной Стандартами раскрытия информации, утвержденными Правительством Российской Федерации.

Проведено 1556 контрольных мероприятий, выявлено 416 нарушений, вынесено 129 предписаний об устранении выявленных нарушений.

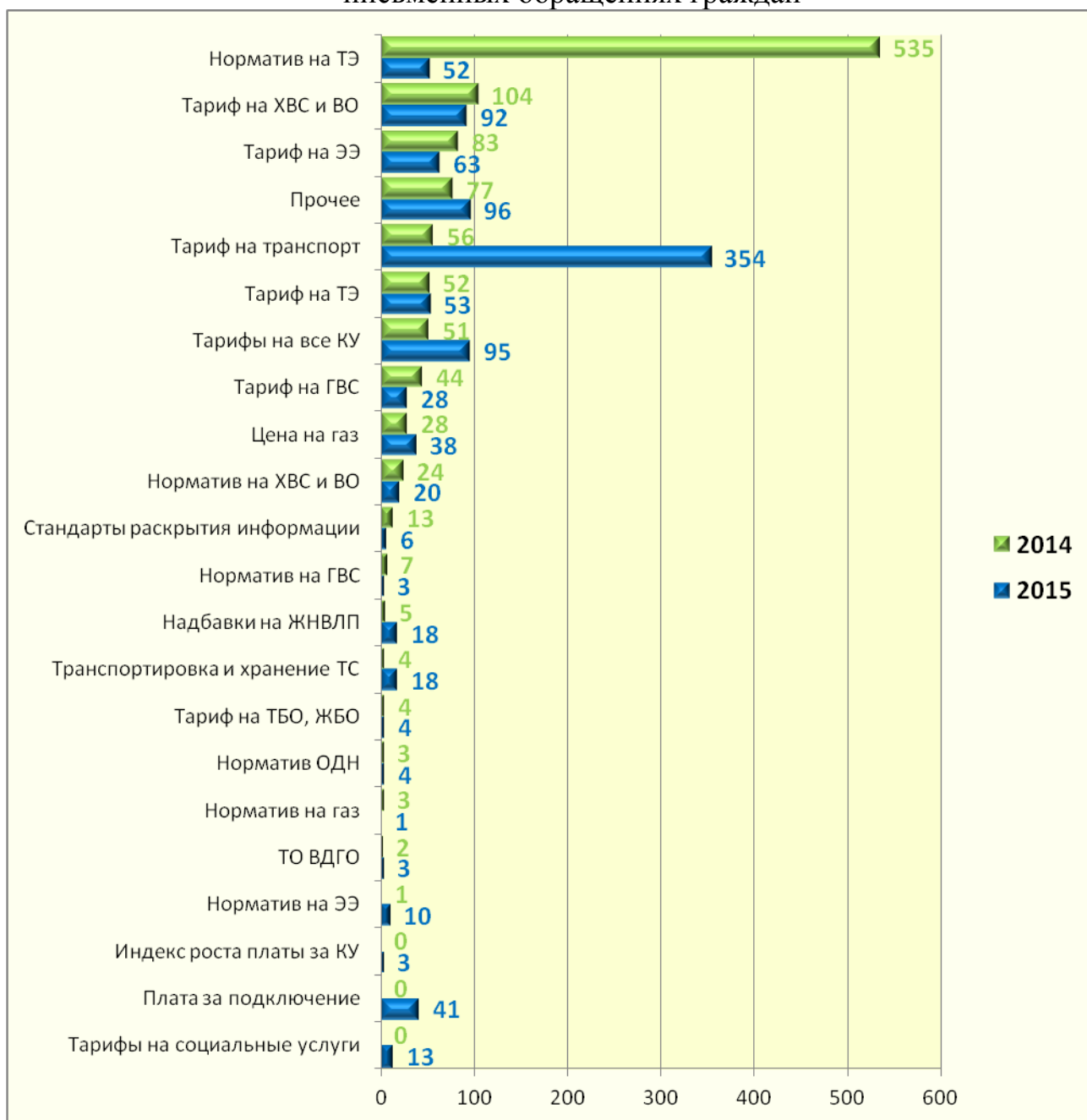
В 2015 году поступило 931 письменное обращение граждан и 1428 устных обращений на "горячую линию" Комитета.

В 2014 году поступило 1033 письменных обращений граждан и 373 устных обращений на "горячую линию".

Благодаря принимаемым мерам, проводимой разъяснительной работе с населением посредством работы "горячей линии", выступлениям представителей Комитета в средствах массовой информации, размещению информации о действующих тарифах, ответов на часто задаваемые вопросы на официальном сайте Комитета, количество поступивших письменных обращений в 2015 году снизилось на 10% по сравнению с 2014 годом.

В апреле-мае 2015 года большая часть вопросов касалась тарифов на транспортные услуги. Это связано с установлением с 18.04.2015 тарифов, соответствующих критериям доступности транспортных услуг, на перевозку пассажиров и тарифов на провоз багажа на автомобильном транспорте на автобусных маршрутах регулярных перевозок в межмуниципальном сообщении на территории Волгоградской области, утвержденных постановлением Комитета от 31.03.2015 № 10/1.

Структура сфер в поступивших в 2014 и 2015 годах письменных обращениях граждан



*ХВС – холодное водоснабжение;

*ВО – водоотведение;

*ГВС – горячее водоснабжение;

- *ТЭ – тепловая энергия;
- *ЭЭ – электрическая энергия;
- *КУ – коммунальные услуги;
- *ТБО – твердые бытовые отходы;
- *ЖБО – жидкие бытовые отходы;
- *ТО ВДГО – техническое обслуживание внутридомового газового оборудования;
- *ОДН – общедомовые нужды;
- *ТС – транспортное средство;
- *ЖНВЛП – жизненно необходимые и важнейшие лекарственные препараты

4.5. Комитет здравоохранения Волгоградской области.

В ходе осуществления контроля (надзора) за соблюдением лицензионных требований, в рамках переданных полномочий по лицензированию медицинской деятельности, в том числе по пп в) п. 5 "соблюдение установленного порядка предоставления платных медицинских услуг" Положения о лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра "Сколково"), утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 16 апреля 2012 г. № 291), Комитет здравоохранения Волгоградской области (далее - Комитет) в 2015 проведено всего - 56 проверок, из них - 48 плановые, 8- внеплановых проверок.

В рамках проверок возможности выполнения и соблюдения лицензионных требований при осуществлении медицинской деятельности при переоформлении лицензий на медицинскую деятельность выполнено 189 выездных проверок.

В 2015 году в Комитет поступило 12 обращений по вопросу платных медицинских услуг (в 2014 году - 9), из них 8 (в 2014 году- 8) - по качеству оказания платных медицинских услуг; 3 - по соответствию санитарным нормам при оказании платных медицинских услуг (в 2014 году-1); 1- кредитование в сфере платных медицинских услуг.

Сведения о результатах мероприятий по контролю соблюдения лицензионных требований при осуществлении медицинской деятельности

Меры, принятые к юридическим лицам и ИП, допустившим	плановые проверки	внеплановые проверки
--	-------------------	----------------------

нарушения		Меры при нарушениях (абс.к-во)	Доля принятых мер (в %)	Меры при нарушениях (абс.к-во)
Предписания	2015	22	100	6
	2014	14	100	3
Протоколы об административных правонарушениях	2015	32	100	7
	2014	22	100	6

4.6. Комитет образования и науки Волгоградской области.

В 2015 году Комитетом образования и науки Волгоградской области (далее - Комитет) не осуществлялось контрольно-надзорных мероприятий в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по соблюдению законодательства Российской Федерации в сфере образования в части оказания платных образовательных услуг.

Основными направлениями работы Комитета по формированию финансовой грамотности в рамках программы "Содействие повышению финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации" являются:

1. Апробация учебно-методических комплектов по финансовой грамотности:
 - федеральная апробация учебно-методических комплектов по финансовой грамотности;
 - региональная апробация учебно-методических комплектов по финансовой грамотности

2. Разработка образовательных программ и курсов по финансовой грамотности в рамках контрактов программы "Содействие повышению финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации".

3. Распространение опыта образовательных организаций Волгоградской области среди других регионов:

Комитет принимал участие в работе конференций:

- Межрегиональная научно-практическая конференция по обмену опытом реализации проектов в сфере повышения финансовой грамотности населения (27 мая 2015 г.);
- Международная научно-практическая конференция "Формирование национальной стратегии финансовой грамотности: международный опыт и

перспективы России" (24-25 сентября 2015г.);

- Участие педагогов образовательных организаций региона во Всероссийском конкурсе лучших учебно-методических разработок учителей по преподаванию основ финансовой грамотности (декабрь 2015г - февраль 2016г.);

4. Обучение и повышение квалификации педагогов:

- Семинар ФГБНУ "Институт стратегии развития образования Российской академии образования" "Апробация модульной дополнительной образовательной программы и учебных материалов, направленных на повышение финансовой грамотности школьников и учащихся учреждений среднего профессионального образования", август 2015 г.; 6 педагогов прошли обучение.

- курсы для педагогов 268 образовательных организаций в рамках проведения региональной апробации.

5. Участие обучающихся образовательных организаций во всероссийских и региональных мероприятиях по повышению финансовой грамотности:

- Всероссийская Олимпиада по финансовому рынку и основам потребительских знаний для старшеклассников (регион принимает участие 3 год);

- Всероссийская программа "Дни финансовой грамотности в учебных заведениях";

- Первая Всероссийская неделя финансовой грамотности молодежи в Волгоградской области, 9-17 марта 2015 г.;

- Региональный конкурс "Финансовая грамотность молодежи", апрель 2015 г.;

- Региональная олимпиада по финансовой грамотности "В мире финансов", декабрь 2015 г.

Проект	Даты проведения, участники и результаты	
	2014-2015 у. г.	2015-2016 у. г.
Всероссийская акция (программа) "Дни финансовой грамотности в учебных заведениях" При поддержке Министерства финансов РФ и Экспертной группы по финансовому просвещению при ФСФР России.	8 сентября 2014г. – 30 апреля 2015г. 306 образовательных организаций из 37 муниципальных районов и городских округов (271 образовательная организация) и 35 ГБОУ НПО, СПО, ВУЗов Проведено более 1800 мероприятий. Победители, отмеченные благодарностями организаторов.	Акция проводится при поддержке Министерства финансов РФ и Экспертного совета по финансовой грамотности в сфере деятельности некредитных финансовых организаций при Банке России согласно плану Комитета образования и науки

		<p>Волгоградской области в образовательных организациях региона с 08.09.2015 по 30.04.2016 года. На 15.10.2016г. подано заявок на участие - 262 образовательные организации региона. В 10 образовательных организациях г. Волгограда и 7 образовательных организациях области мероприятия были проведены по инициативе и поддержке Отделения по Волгоградской области Южного главного управления Центрального банка Российской Федерации. Отличительной особенностью в этом году было проведение открытых мероприятий в 4 общеобразовательных организациях и 4 организациях профессионального образования с использованием материалов, предоставленных АНО "Институт развития финансовых рынков"</p>
--	--	--

<p>X Всероссийской Олимпиада по финансовому рынку и основам потребительских знаний для старшекласников. Организаторы: Институт Фондового рынка и управления (ИФРУ), Роспотребнадзор, Финпотребсоюз.</p>	<p>октябрь 2014г- март 2015 г 526 участников из Волгоградской области из 10 подведомственных комитету организаций, 8 муниципальных районов, г. Михайловки, г. Волжского, г Волгограда. Из 106 финалистов приглашенных на 3 тур в г. Москву - 9 из Волгоградской области.</p>	<p>октябрь 2015г. - март 2016 г. 441 участник из 9 муниципальных районов и городских округов ВО и 11 подведомственных комитету организаций. Во 2 тур Олимпиады прошло 122 обучающихся и студента.</p>
<p>Проект "Основы налоговых знаний" по инициативе УФНС России по Волгоградской области и комитета образования и науки Волгоградской области</p>	<p>январь-декабрь 2015г. Более 250 образовательных организаций ВО</p>	
<p>Региональный конкурс "Финансовая грамотность молодежи" Организаторы: ГКУ «Центр развития и организационно-аналитического сопровождения образования Волгоградской области», Совет директоров государственных профессиональных образовательных организаций Волгоградской области, государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования</p>	<p>апрель 2015 160 участников Конкурс проводился по номинациям "Проза" (рассказы, эссе, сочинения-миниатюры), "Поэзия", "Сказка за сказкой", "Я — издатель", "Учебные материалы для взрослых жителей", "Учебные материалы для школьников", "Плакат", "Рисунок на тему: "Мой кошелек" (для детей 1-4 классов), Бизнес-проект "Мое собственное дело" (для учеников 9-11 классов и студентов профессиональных образовательных организаций), "Обучающая игра", "Презентация",</p>	

«Волгоградский экономико-технический колледж»	"Мультимедийный ролик"	
<p>Региональная олимпиада по финансовой грамотности "В МИРЕ ФИНАНСОВ".</p> <p>Организаторы: ГКУ "Центр развития и сопровождения образования Волгоградской области", комитет образования и науки Волгоградской области, комитет финансов Волгоградской области, Совет директоров государственных профессиональных образовательных организаций Волгоградской области, ГБОУ СПО "Волгоградский экономико-технический колледж"</p>	Не проводилась	<p>11 декабря 2015г.</p> <p>Участники: 88 обучающихся 10-11 классов и студенты 1-2 курсов из 17 учебных заведения профессионального образования и 30 общеобразовательных организаций.</p> <p>Олимпиадные задания включали тестирование по вопросам "Потребительское поведение", "Личное финансовое планирование", "Инвестирование", "Кредитование", "Страхование", "Защита прав потребителей» и решение практических задач по темам "Кредитование", «"Инвестирование", "Личное финансовое планирование".</p> <p>В рамках олимпиады состоялся круглый стол для преподавателей и учителей на тему "Практика преподавания финансовой грамотности в</p>

		образовательных организациях"
<p>Реализации совместного Проекта Минфина России и Всемирного банка "Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации", реализация Контракта № FEFLP/QCBS-3.1 "Разработка дополнительных образовательных программ по развитию финансовой грамотности обучающихся общеобразовательных учреждений и образовательных учреждений начального и среднего профессионального образования" (Федеральная апробация УМК)</p>	<p>Март 2015г. – декабрь 2015г. 16 образовательных организаций получили литературу по финансовой грамотности 9 из них приняли участие в апробации.</p>	<p>Январь 2016 г. – завершение апробации</p>
<p>Апробация региональной модульной дополнительной образовательной программы по финансовой грамотности и учебных материалов в общеобразовательных организациях муниципальных районов (городских округов) Волгоградской области сентябрь 2015</p>	<p>Август 2015г.- декабрь 2015г. 132 дошкольные образовательные организации 133 общеобразовательные организаций из всех муниципальных районов и городских округов) Этапы: - обучение педагогов до 27 августа 2015 -изготовление УМК - проведение апробации до 30.12.2015г</p>	<p>Январь 2016 г.- подготовка и согласование отчета по проведению апробации</p>

Основные мероприятия по формированию финансовой грамотности среди обучающихся в системе образования региона на 2015-16 учебный год

Направления/основные мероприятия государственных программ в сфере образования и науки/наименование мероприятий	Ответственные за подготовку	Сроки исполнения
I. Изучение, обобщение и диссеминация инновационного опыта в области образования и науки, управленческой, учебно-методической, воспитательной работы		
Федеральная апробация модульных дополнительных образовательных программ и учебных материалов по развитию финансовой грамотности для разных возрастных групп, обучающихся и воспитанников общеобразовательных организаций, организаций среднего профессионального образования, детских домов и школ-интернатов Волгоградской области	ГКУ "Центр развития и сопровождения образования Волгоградской области", комитет образования и науки Волгоградской области, комитет финансов Волгоградской области	сентябрь-2015 года февраль 2016 года
Апробация региональной модульной дополнительной образовательной программы по финансовой грамотности и учебных материалов для разных	ГКУ "Центр развития и сопровождения образования Волгоградской области", комитет образования и науки Волгоградской области, комитет финансов Волгоградской области	сентябрь-2015 года февраль 2016 года

возрастных групп обучающихся общеобразовательных организаций и дошкольных образовательных организаций Волгоградской области в рамках вариативного и/или факультативного курса в 2015 году		
Семинар с элементами тренинга "Современные образовательные технологии формирования финансовой грамотности обучающихся"	ГАОУ ДПО ВГАПО, ГКУ "Центр развития и сопровождения образования Волгоградской области" МБОУ СОШ № 29 г. Волжский	октябрь 2015 года
Семинар "Системно - деятельностный подход к формированию финансовой грамотности обучающихся на уроках и внеурочное время"	ГАОУ ДПО ВГАПО ГКУ "Центр развития и сопровождения образования Волгоградской области" МОУ гимназия № 15 г. Волгограда	декабрь 2015 года
II. Организационно-аналитическое сопровождение деятельности государственных образовательных организаций, подведомственных комитету образования и науки Волгоградской области		
XI Всероссийская олимпиада по финансовому рынку и основам потребительских знаний	ГКУ "Центр развития и сопровождения образования Волгоградской области", комитет образования и науки Волгоградской области, комитет финансов Волгоградской области	сентябрь-2015 года январь 2016 года
Всероссийская программа "Дни финансовой грамотности в учебных	ГКУ "Центр развития и сопровождения образования Волгоградской	сентябрь-2015 года апрель 2016 года

заведениях"	области", комитет образования и науки Волгоградской области, комитет финансов Волгоградской области	
Региональная олимпиада по финансовой грамотности (обучающиеся 10-11 классов, студенты 1-2 курсов)	ГКУ "Центр развития и сопровождения образования Волгоградской области", комитет образования и науки Волгоградской области, комитет финансов Волгоградской области Совет директоров государственных профессиональных образовательных организаций Волгоградской области, ГБОУ СПО "Волгоградский экономико-технический колледж"	декабрь 2015 года
"Неделя финансовой грамотности для детей и молодежи"	ГКУ "Центр развития и сопровождения образования Волгоградской области", комитет образования и науки Волгоградской области, комитет финансов Волгоградской области	март 2016 года
Региональный конкурс "Финансовая грамотность молодежи"	ГКУ "Центр развития и сопровождения образования Волгоградской области", комитет образования и науки Волгоградской области, Совет директоров государственных	март 2016 года

	профессиональных образовательных организаций Волгоградской области, ГБОУ СПО "Волгоградский экономико-технический колледж" ООО "Вотум"	
--	--	--

Информация
 об участниках XI Всероссийской олимпиады по финансовому рынку и
 основам потребительских знаний для старшекласников
 среди обучающихся и студентов Волгоградской области

№	Образовательные организации, подведомственные комитету образования и науки Волгоградской области	Количество участников 2014-15 учебный год	Количество участников 2015-16 учебный год
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский экономико-технический колледж»	51	31
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Михайловский профессионально-педагогический колледж имени В.В.Арнаутова»		16
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский технологический колледж»	15	72
	Государственное казенное образовательное учреждение «Волгоградский лицей (областная экспериментальная мужская средняя школа-интернат педагогического профиля)»	13	
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский колледж	11	12

	ресторанного сервиса и торговли”		
	Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Волгоградский техникум энергетики и связи»	6	
	Государственное бюджетное образовательное учреждение Волгоградский лицей-интернат «Лидер»	4	
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Арчединский лесной колледж»	3	4
	Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Суровикинский агропромышленный техникум»	2	
.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Серафимовичский техникум механизации сельского хозяйства»		1
.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский социально-экономический техникум»	2	49
.	Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Волгоградский строительный техникум»	2	4
.	ГБУПО «Волгоградский техникум энергетики и связи»		
.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 6»		1
.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище №1»		2
.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение "Профессиональное училище №3"		5
.	ВСЕГО:	109	197

№	Образовательные организации, муниципальных районов (городских округов) Волгоградской области	Количество участников 2014-15 учебный год	Количество участников 2015-16 учебный год
1	Городской округ – город Волгоград	337	131
2	Городской округ – город Волжский	4	19
3	Городской округ – город Михайловка	5	9
	Городской округ – город Камышин		33
4	Алексеевский муниципальный район	12	3
	Быковский муниципальный район		2
5	Еланский муниципальный район	3	
6	Жирновский муниципальный район	2	3
7	Камышинский муниципальный район	36	35
8	Новоаннинский муниципальный район	7	9
9	Палласовский муниципальный район	1	
10	Светлоярский муниципальный район	2	
11	Старополтавский муниципальный район	8	
	ВСЕГО:	417	244

Общее количество участников: 2014-15 у.г. - 526
2015-16 у.г.- 441

Участие образовательных организаций Волгоградской области
во Всероссийской программе

"День финансовой грамотности в учебных заведениях"

в 2015-2016 учебном году в сравнении с 2014-2015 учебным годом

п/н	муниципальные районы/подведомственные организации	Количество образовательных организаций-участников 2014/2015 у.г.	Количество образовательных организаций-участников 2015/2016 у.г. (заявленных)	Количество образовательных организаций-участников 2015/2016 у.г. (принявших участие на 01.02.2016г.)
1.	Алексеевский	14	16	16
2.	Быковский	12	6	6
3.	Городищенский	6	2	2
4.	Даниловский	3	5	4
5.	Дубовский	3	3	6
6.	Еланский	5	3	3

7.	Жирновский	4	3	3
8.	Иловлинский	1	1	4
9.	Калачевский	7	3	13
10.	Камышинский	22	23	23
11.	Киквидзенский	1	4	3
12.	Клетский	10	не принимает участие	не принимает участие
13.	Котельниковский	25	7	7
14.	Котовский	19	3	3
15.	Кумылженский	4	3	3
16.	Ленинский	4	10	10
17.	Нехаевский	7	7	12
18.	Николаевский	2	3	13
19.	Новоаннинский	4	3	3
20.	Новониколаевский	3	9	3
21.	Октябрьский	11	не принимает участие	14
22.	Ольховский	6	3	3
23.	Палласовский	7	1	1
24.	Руднянский	3	10	10
25.	Светлоярский	3	7	7
26.	Серафимовичский	1	7	1
27.	Среднеахтубинский	15	1	14
28.	Старополтавский	3	не принимает участие	1
29.	Суровикинский	3	3	3
30.	Урюпинский	15	16	16
31.	Фроловский	4	1	1
32.	Чернышковский	не принимал участие	3	3
33.	г. Волгоград	26	55	70
34.	г. Волжский	3	9	5
35.	г. Камышин	4	4	4
36.	г. Михайловка	6	5	12
37.	г. Урюпинск	8	3	8
38.	г. Фролово	1	1	2

образовательные организации, подведомственные комитету образования и науки Волгоградской области				
39.	ГБОУ НПО	2	3	9
40.	ГБОУ СПО	13	16	23
41.	Лицеи			1
42.	ВУЗы	4		1
ИТОГО:		293	262	346

4.7. Комитет молодежной политики Волгоградской области.

Комитет молодежной политики Волгоградской области (далее - Комитет) является уполномоченным органом по организации отдыха и оздоровления детей на территории Волгоградской области.

Сотрудниками Комитета в соответствии с требованиями государственных контрактов на закупку путевок в организации отдыха и оздоровления детей для проведения специализированных областных профильных смен (далее - контракты) проведены 24 проверки организации отдыха и оздоровления детей по исполнению условий контрактов в летний оздоровительный период 2015, в результате которых выявлены следующие нарушения:

- по соблюдению в лагерях санитарно-эпидемиологических правил и нормативов выявлено 7 нарушений;
- по обеспечению питания детей в соответствии с действующим законодательством выявлено 7 нарушений;
- по медицинскому обслуживанию – 3 нарушения.

В соответствии с графиком инспектирования работы организаций отдыха и оздоровления детей рабочей группой Волгоградской областной межведомственной комиссии по организации отдыха и оздоровления детей в летний период 2015года, посещено 14 организаций отдыха и оздоровления детей: лагерей с дневным пребыванием на базе образовательных организаций Волгоградской области, детских оздоровительных лагерей, детских лагерей палаточного типа, санаторно-оздоровительных детских лагерей.

В составе рабочей группы участвовали представители Главного управления МВД РФ по Волгоградской области, Управления надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления Министерства РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Волгоградской области, Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области, аппарата

уполномоченного по правам ребенка в Волгоградской области, органов государственной власти волгоградской области, Волгоградского областного Совета профессиональных союзов.

Результаты инспектирования работы организаций отдыха и оздоровления детей были рассмотрены в администрации Волгоградской области на заседаниях Волгоградской областной межведомственной комиссии по организации отдыха и оздоровления детей 29.06.2015, 29.07.2015, 27.0.2015.

Статистика обращений граждан по вопросам организации отдыха и оздоровления детей показывает следующее.

В 2015 году в Комитет поступило 11 обращений граждан (в 2014 году – 18 обращений). Из 11 обращений – 9 по вопросу несоответствия требованиям условий проживания и питания детей в детских оздоровительных лагерях, санаториях, 2 – по вопросу нарушений требований к перевозке организованных групп детей.

По всем обращениям проведены проверки, по результатам которых Комитетом приняты меры реагирования.

4.8. Инспекция государственного жилищного надзора Волгоградской области.

Всего в 2015 году органами госжилнадзора Волгоградской области, в том числе Инспекцией государственного жилищного надзора Волгоградской области (далее - Инспекция) проведено 6153 контрольно-надзорных мероприятий, из них более 90% – на основании обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей жилищных и коммунальных услуг, нарушения порядка выбора способа управления и создания ТСЖ, нарушения правил пользования жилыми помещениями и т.д. По результатам проведенных проверок выявлено 10,4 тыс. нарушений обязательных требований, выдано более 4 тыс. предписаний об устранении выявленных нарушений, возбуждено 2459 административных дел.

По итогам рассмотрения административных дел, находящихся в подведомственности Инспекции, в том числе направленных на рассмотрение органами муниципального жилищного контроля вынесено 891 постановление о назначении административного наказания в виде штрафа на общую сумму 22,5 млн. рублей, взыскано в бюджет региона 19,1 млн.руб.

Инспекцией осуществляется контроль за своевременностью уплаты административных штрафов, наложенных постановлениями по делам об административных правонарушениях. За неуплату административных штрафов Инспекцией возбуждаются дела об административных правонарушениях, предусмотренных ч. 1 ст. 20.25 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. Протоколы об административных правонарушениях по указанной статье направляются для

рассмотрения мировым судьям.

За неуплату административных штрафов по вынесенным в 2015 году постановлениям Инспекцией составлено 372 протокола об административных правонарушениях. При рассмотрении мировыми судьями дел об административных правонарушениях, предусмотренных ч. 1 ст. 20.25 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, вынесено 218 постановлений о привлечении виновных к административной ответственности с наложением административного штрафа в двукратном размере суммы неуплаченного административного штрафа.

За 2015 год в органы госжилнадзора Волгоградской области на рассмотрение поступило 23 193 обращений граждан, поручений об их рассмотрении и запросов. Все обращения рассмотрены в установленный срок, в адрес заявителей направлены ответы.

Систематизация поступивших обращений по тематическим направлениям свидетельствует о том, что лидирующую позицию в обращениях граждан занимают вопросы технического состояния и эксплуатации жилищного фонда (37,8%). На втором месте по количеству поступивших обращений - заявления граждан по вопросам соблюдения управляющими организациями порядка начисления платы за жилищные и коммунальные услуги (21,8%). Третью позицию по количеству поступивших обращений занимают заявления граждан по вопросам управления жилищным фондом (15,1%). Вопросы оказания коммунальных услуг ненадлежащего качества составляют 10,3% от общего количества обращений, 15% - прочие вопросы (эксплуатация приборов учета, соблюдение управляющими организациями и ТСЖ требований законодательства о раскрытии информации и т.д.).

Количественный анализ поступивших обращений показывает рост обращений граждан и юридических лиц в 2015 на 18%.

Сравнительный анализ тематической направленности обращений граждан за 2014 и 2015 годы показывает, что в 2015 году наблюдается снижение количества обращений граждан по вопросам технического состояния и эксплуатации жилищного фонда (с 45,7% за 2014 год до 37,8% в 2015 году) и некачественного оказания коммунальных услуг (с 15,4% за 2014 год до 10,3% за 2015 год).

В то же время практически на одном уровне осталась доля обращений граждан по вопросам соблюдения управляющими организациями и ТСЖ порядка начисления платы за жилищно-коммунальные услуги (20,7% за 2014 год и 21,8% за 2015 год).

Однако наблюдается рост количества обращений по вопросам управления многоквартирными домами. Так, доля обращений по вопросам выбора способа управления многоквартирными домами и лицензирования деятельности по управлению многоквартирными домами за 2015 год составляет 15,1%, а за аналогичный период 2014 года – 6,6%.

В 2015 году только в Инспекцию (не считая органов госжилнадзора городских округов) поступило 2930 обращений граждан по вопросам расчета

платы за жилищно-коммунальные услуги, в том числе 412 обращений принято в рамках телефонной "горячей линии". В отношении исполнителей коммунальных услуг было проведено 384 проверки, из них 132 проверки в рамках исполнения предписаний. Результатом мер, принятых со стороны Инспекции, направленных на снижение платежей, явился произведенный исполнителями коммунальных услуг перерасчет платы на общую сумму 4 млн. 511 тыс. рублей.

В отчетном 2015 году внесены изменения в Кодекс об административных правонарушениях РФ (далее по тексту - КоАП РФ), которые наделили Инспекцию правом привлечения управляющих компаний к административной ответственности за нарушения стандартов управления многоквартирными домами и лицензионных требований, связанных, помимо прочего, с начислением платы *(ранее данными полномочиями органы госжилнадзора не обладали и были вынуждены направлять материалы в Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области, комитет тарифного регулирования Волгоградской области)*.

После вступления изменений в КоАП РФ первые административные дела по протоколам, составленным Инспекцией в отношении управляющих организаций за нарушения, связанные с начислением платы, были мировым судом прекращены в связи с истечением срока давности привлечения к ответственности.

Мировой суд при вынесении решения исходил из того, что датой совершения административного правонарушения является дата направления потребителям платежного документа, а также к рассматриваемым делам применяется общий трехмесячный срок привлечения к ответственности.

Если следовать выводам суда первой инстанции, то при применении такой позиции на практике становится невозможным привлечение к ответственности, а сама норма закона, предусматривающая административную ответственность, будет являться недействующей по причине физической невозможности соблюдения административным органом процессуальных сроков возбуждения дела об административном правонарушении.

Так, если соблюдать правовую позицию суда, протоколы необходимо составлять по каждому месяцу отдельно, с ежемесячным проведением надзорных мероприятий в отношении правонарушителя. При этом, чтобы не нарушить сроки привлечения к административной ответственности, в трехмесячный срок после получения гражданином платежного документа должны состояться все события, позволяющие доказать нарушение: поступление обращения, проведение проверки, составление протокола. Учитывая установленные законодательством сроки проведения проверки *(следует отметить, что проверки по начислению платы являются достаточно длительными, так как связаны с расчетом денежных средств, подлежащих оплате населением, и ошибки, в том числе математические, в данном случае недопустимы)*, а также процессуальные сроки по

административным делам, вышеуказанные события, априори, в трехмесячный срок состояться не могут.

При таких выводах применение полномочий административного органа и принятие мер административного воздействия к правонарушителю становятся неосуществимыми, что в свою очередь влечет безнаказанность за содеянное и нарушение принципа неотвратимости наказания, а также может повлечь продолжение нарушения прав граждан.

Инспекция не согласилась с правовой позицией суда и в интересах населения Волгоградской области вынуждена была отстаивать свое мнение и, соответственно, обжаловала решение суда.

Свои требования Инспекция обосновывала в первую очередь социальной значимостью применения мер пресечения по отношению к исполнителям услуг, так как нарушения по начислению платы посягают на установленный порядок общественных отношений в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг и влекут финансовые нарушения прав граждан, которые в данных правоотношениях являются наиболее слабой и незащищенной стороной.

Учитывая, что выявленные нарушения касаются граждан, получающих жилищно-коммунальные услуги для личных бытовых нужд, следовательно, являющихся потребителями, при рассмотрении указанных дел должны применяться положения КоАП РФ в сфере защиты прав потребителей, которые устанавливают годичный срок привлечения к ответственности. При этом, по мнению Инспекции, нарушения в части начисления платы за жилищно-коммунальные услуги носят длящийся характер и "перетекают" из месяца в месяц.

Вышестоящий суд согласился с правовой позицией Инспекции, в этой связи значительным событием в судебной практике Инспекции явилось решение Ворошиловского районного суда от 24.11.2015 года № 12-735/15, которым жалоба Инспекции на постановление мирового судьи по делу об административном правонарушении, предусмотренном ч.1 ст.7.23.3 КоАП РФ, была удовлетворена, и вышеуказанное постановление о прекращении производства по делу было отменено с направлением дела на новое рассмотрение.

После вынесения в ноябре 2015 года районным судом данного решения мировыми судьями Волгоградской области рассмотрено 8 административных дел, возбужденных Инспекцией по вопросам начисления платы за жилищно-коммунальные услуги. Из 38 направленных Инспекцией дел, по которым вынесено 5 постановлений о назначении административных наказаний в виде штрафов на общую сумму 525 000 рублей, по 3-м правонарушители освобождены от ответственности по малозначительности.

Со стороны Инспекции регулярно в 2015 году проводились мероприятия, направленные на восстановление нарушенных прав граждан. В частности, в отношении организаций, допустивших нарушения, проводились проверки, выдавались предписания об устранении нарушений, обязывающие

не только провести перерасчет платы, но и в последующем не нарушать порядок, предусмотренный действующим законодательством.

В ходе проверок, проведенных в указанный период, Инспекцией выявлялись как системные нарушения, которые продолжают допускаться исполнителями коммунальных услуг, несмотря на неоднократно выдаваемые предписания, так и новые нарушения.

Среди постоянно выявляемых - нарушения порядка начисления платы за отопление в многоквартирных домах, в которых установлены общедомовые приборы учета тепловой энергии. Несмотря на наличие общедомовых приборов учета, управляющие компании производят начисление платы, не исходя из их показаний, а по нормативам, что приводит к значительному завышению платы, предъявляемой гражданам.

Так, по итогам проверки, проведенной Инспекцией, ООО "УК "ЖЭУ-43" (Волгоград, группа компаний "Родной город") произвело корректировку платы за отопление за 2012 год гражданам, проживающим по адресу: ул. Богданова, 30. Общая сумма корректировки в пользу граждан только по указанному дому составила 1 млн. 200 тыс. рублей.

Также по предписанию Инспекции гражданам, проживающим в многоквартирном доме № 107 по пр. Ленина Волгограда, ООО "Райкомхоз" (Волгоград, группа компаний "Родной город") проведена корректировка платы за коммунальные услуги по отоплению за 2013 год в сторону уменьшения в сумме 423 000 рублей.

По предписанию Инспекции МУП "Горхоз" (г. Жирновск) в марте 2015 года произведена корректировка платы за отопление за период февраль 2014 – январь 2015 года гражданам, проживающим в многоквартирном доме № 2 по ул. Кирова в г. Жирновск Волгоградской области. Сумма корректировки в сторону уменьшения составила 340 000 рублей.

Актуальным вопросом было рассмотрение обращений граждан по поводу высокой платы за отопление в многоквартирных домах, в которых имеются квартиры, оборудованные автономными системами отопления. Инспекцией неоднократно были проведены проверки ресурсоснабжающей организации ООО "Теплосети" (г. Суровикино), в ходе которых были выявлены нарушения в части неприменения в расчете платы площади помещений, в которых установлены автономные системы отопления, что привело к завышению платы для потребителей в квартирах, подключенных к централизованной системе отопления в многоквартирном доме. В связи с этим были выданы предписания о перерасчете платы за отопление данным потребителям исходя из общей площади жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме, то есть с учетом площади помещений, в которых установлены автономные системы отопления. Принципиальным моментом было поддержание данной правовой позиции в Двенадцатом арбитражном апелляционном суде (дело №А12-27892/2015, дело №А12-27893/2015, дело №А12-27895/2015).

По состоянию на конец 2015 года, во исполнение предписаний

Инспекции, ООО "Теплосети" по многоквартирным домам, расположенным по адресам: Волгоградская область, г. Суровикино, ул. Элеваторная, д.11, Волгоградская область; г.Суровикино, ул. МКР-1, д. 24, Волгоградская область; г. Суровикино, 2-й микрорайон, д. 3., были произведены перерасчеты платы за отопление на общую сумму около 252 000 рублей.

Инспекцией при реализации полномочий по контролю за деятельностью администраций городских округов (далее - Администрация) по государственному жилищному надзору было установлено, что в администрацию г. Волжского поступали обращения граждан по вопросу начисления ООО "ЛУКОЙЛ-ТТК" платы за отопление. Однако Администрацией проверки по данному вопросу не проводились.

Инспекцией в ходе проверки в отношении Администрации было установлено, что ООО "ЛУКОЙЛ-ТТК" в рамках законодательства об энергосбережении и энергоэффективности в многоквартирных домах установлены общедомовые приборы учета нового поколения, которые фиксируют все возможные показатели на сетях горячего водоснабжения и отопления: объем, массу, Гкал, температуру горячей воды, в том числе и объем тепловой энергии в горячей воде.

ООО "ЛУКОЙЛ-ТТК" учитывало объемы тепловой энергии в централизованно поданной горячей воде в расчете и корректировке платы за отопление. Данные действия ООО "ЛУКОЙЛ-ТТК" Инспекция посчитала необоснованными, так как объемы тепловой энергии в горячей воде в данном случае используются не для нужд отопления. Кроме того, комитетом тарифного регулирования Волгоградской области данные затраты учтены в тарифе за горячее водоснабжение, установленном для ресурсоснабжающей организации.

Следовательно, по мнению Инспекции, ООО "ЛУКОЙЛ-ТТК" взимало с граждан плату дважды, по прибору учета и в составе тарифа.

Инспекцией выдано предписание Администрации о проведении проверки. По итогам проведенной Администрацией проверки ООО "ЛУКОЙЛ-ТТК" предписано произвести гражданам, проживающим в многоквартирном доме № 119 по пр. Ленина в г. Волжский, перерасчет платы за отопление и в дальнейшем производить начисление без учета тепловой энергии в горячей воде.

ООО "ЛУКОЙЛ-ТТК" не согласилось с такой позицией и обжаловало предписание администрации г. Волжского в судебном порядке. Инспекция в свою очередь приняла участие в судебном разбирательстве в качестве третьего лица. Решением Волгоградского Арбитражного суда от 25.12.2015 года по делу А12-46994/2015 правильность позиции Инспекции была подтверждена.

Серьезного вмешательства надзорных органов потребовала ситуация, связанная с незаконным доначислением платы за общедомовые нужды за электроэнергию, холодное и горячее водоснабжение в августе-сентябре 2014 года со стороны управляющих компаний группы компаний "Родной город"

(ООО "УК "ЖЭУ-43", ООО "Райкомхоз", ООО "УК "Стабильность", ООО "УК "Поскомхоз"). Указанные компании выставили доначисление гражданам за период с марта по май 2013 года, в который ими применялось постановление Правительства Волгоградской области от 05.03.2013 года №104-п "О мерах по недопущению необоснованного роста платы за коммунальные услуги" (плата гражданам была начислена не выше установленного норматива).

Первая проверка законности таких действий была проведена прокуратурой г. Волгограда совместно с Инспекцией в отношении ООО "УК "ЖЭУ-43", по результатам которой такие действия были признаны несоответствующими закону, и прокуратурой г. Волгограда было внесено представление об устранении нарушений жилищного законодательства с требованием произвести гражданам перерасчет платы за коммунальные услуги, исключив доначисления платы, произведенные в августе-сентябре 2014 года.

Кроме того, Инспекцией и департаментом жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса администрации Волгограда (далее – Департамент) в отношении управляющих компаний, выставивших доплату в августе – сентябре 2014 года, проведены массовые проверки, по итогам которых выданы предписания о проведении перерасчета.

Не согласившись с действиями надзорных органов, управляющие компании предприняли попытку обжаловать выданные предписания, однако Арбитражным судом Волгоградской области в удовлетворении таких требований отказано (решение от 03.07.2015 года по делу № А12-10707/2015).

С июня 2013 года в отношении управляющих организаций и ТСЖ (исполнители коммунальных услуг) действуют требования об ограничении платы за коммунальные услуги на общедомовые нужды не выше установленного норматива, даже в многоквартирных домах, оборудованных общедомовыми приборами учета. Если рассчитанный объем на общедомовые нужды превышает установленные нормативы потребления, то исполнитель коммунальных услуг обязан рассчитать плату гражданам с применением нормативов и образовавшуюся разницу оплатить за счет собственных средств. Данная норма должна стимулировать исполнителей к проведению энергосберегающих мероприятий. Исключение составляют только случаи, когда собственники на общем собрании приняли решение о применении фактического объема, согласно показаниям прибора учета.

При этом многочисленные проверки показали нежелание исполнителей коммунальных услуг начислять плату согласно этим требованиям, а тем более оплачивать образовавшуюся разницу.

Так, начиная с февраля 2015 года, в Инспекцию стали поступать массовые жалобы жителей домов, находящихся в управлении компании ООО "УК ЖКХ Волгограда", которая объединяет ООО "УК Центрального района", ООО "УК Ворошиловского района", ООО "УК Тракторозаводского района" и ООО УК "Ренессанс", на завышенные платежи на общедомовые нужды. Как было установлено в ходе проверок, данные организации в нарушение

установленных требований проводили начисление гражданам платы за общедомовые нужды выше установленных нормативов. Решение собственников о согласовании таких действий отсутствовало. По всем выявленным фактам нарушителям были выданы предписания о приведении начисления в соответствие с законодательством и снятии излишне начисленных сумм.

Также Инспекцией выявлялись факты уклонения управляющих компаний от заключения договоров на предоставление коммунальных услуг гражданам, в результате чего исполнителем коммунальных услуг оказывалась ресурсоснабжающая организация, и норма, предусматривающая ограничение платы для собственников нормативом, уже не действовала, что также приводило к увеличению платежей для населения. Такие нарушения выявлялись в отношении управляющих организаций Городищенского, Светлоярского, Суровикинского муниципальных районов Волгоградской области.

Систематически нарушения выявляются в деятельности ОАО "Волгоградэнергосбыт". Так, по итогам проверки, проведенной по обращению жителей общежития по адресу: р.п. Ерзовка, ул. Молодежная, д. 2, квартал 4, был установлен целый ряд нарушений, среди которых:

- применение недостоверных площадей (сумма перерасчета жителям дома, согласно предписанию Инспекции, составила 53 157 рублей);
- включение в плату на общедомовые нужды объема электроэнергии, потребленной в нежилом помещении (сумма перерасчета жителям дома, согласно предписанию Инспекции, составила 22 203 рублей).
- при начислении платы применялась заниженная площадь (вместо 1331,7 кв.м от 925 кв.м до 1006,6 кв.м в разные периоды), что привело к завышению платы на общедомовые нужды.

Участились случаи необоснованного выставления ОАО "Волгоградэнергосбыт" гражданам платы за неучтенное потребление электроэнергии. В ходе проверки частного домовладения № 6 по ул. Историческая, п. Донской, Калачевский район, ОАО "Волгоградэнергосбыт" установлено повреждение пломбы на приборе учета электроэнергии, и потребителю было произведено доначисление исходя из мощности энергопотребляющего оборудования.

Не согласившись с такими действиями, граждане обратились в Инспекцию, по итогам проверки, проведенной Инспекцией, ОАО "Волгоградэнергосбыт" было выдано предписание о снятии доначисленной платы за электроэнергию на сумму 12206,16 рублей. Правомерность указанного предписания была подтверждена в судебном порядке (дело № А12-5015/2015). На сегодняшний день предписание Инспекции исполнено, потребителю снята задолженность в сумме 12206,16 рублей.

В ходе проверок по обращениям граждан Инспекцией было установлено, что ресурсоснабжающей организацией были установлены

общедомовые приборы учета электрической энергии на аварийных домах и объектах, мощность потребления электрической энергии которых составляет менее чем пять киловатт, расчет платы производился исходя из их показаний. Однако требования по оснащению общедомовыми приборами учета и по применению в расчете показаний таких приборов на дома данной категории не распространяются. В связи с этим ОАО "Волгоградэнергообл" были выданы предписания о перерасчете платы за общедомовые нужды исходя из нормативов потребления.

Правильность позиция Инспекции была поддержана и закреплена постановлением арбитражного суда кассационной инстанции Ф06-23298/2015 по делу № А12-31397/2014.

Во исполнение требований предписаний Инспекции ОАО "Волгоградэнергообл" начало производить перерасчеты платы за общедомовые нужды, ориентировочная сумма которых по двум многоквартирным домам № 19 по ул. Краснопресненской в р.п. Иловля и № 9 по ул. МКР-9 в р.п. Средняя Ахтуба составила 65 000 рублей.

Инспекцией продолжена работа по вопросам необоснованного расчета управляющими организациями платы за содержание и ремонт общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме.

По предписанию Инспекции, выданному управляющей организации ООО "Эксплуатационная служба Микрорайон 101" еще в 2013 году, в результате длительных судебных разбирательств указанной организацией только в текущем периоде был произведен перерасчет платы за содержание и ремонт с июля 2012 года по июль 2013 года для всех жителей, проживающих в многоквартирном доме № 11 по ул. Новороссийская г. Волгограда. В нарушение установленных требований указанная организация начисляла плату за содержание жилого помещения в размере, не соответствующем установленному собственниками на общем собрании. Общая сумма проведенного перерасчета составила более 894 000 рублей.

Со стороны Инспекции регулярно проводятся мероприятия по информированию населения по всем направлениям деятельности через средства массовой информации. Только за последний год было инициировано около 40 информационных поводов и поступило более 140 запросов от СМИ по информации ведомства, опубликовано более 600 публикаций и материалов различного формата в волгоградских, региональных и федеральных СМИ. Регулярно, в ежемесячном режиме, специалисты Инспекции участвуют в прямых эфирах на радиостанциях Волгограда и области, отвечая на вопросы граждан. Деятельность Инспекции освещается в следующих СМИ: Волгоград –ТРВ, Волгоград-24, Муниципальное телевидение Волгограда, "Комсомольская правда", «Волгоградская правда», «Вечерний Волгоград», «Родной город», «Крестьянская жизнь», «V1.RU», , "АиФ Нижнее Поволжье", в том числе на интернет – порталах: "Блокнот Волгоград", obvesti.ru, «ВДВ Волгоград», «Город Героев», Volgograd.ru и другие.

Сотрудники Инспекции регулярно принимают участие в круглых столах, пресс-конференциях, прямых эфирах на теле- и радиостанциях по вопросам ЖКХ.

Кроме этого, специалисты Инспекции ежемесячно участвуют в видеосеминарах для граждан по разъяснению жилищного законодательства, проводимых на базе Администрации Волгоградской области. В данных семинарах принимают участие жители всех муниципальных районов и городских округов Волгоградской области. В режиме онлайн граждане получают ответы на все интересующие их вопросы. При возникновении вопросов, которые требуют проработки, выдаются протокольные поручения уполномоченным лицам.

Кроме того, Инспекцией осуществляется взаимодействие с государственными органами в части применения мер реагирования исходя из имеющихся полномочий, в связи с чем налажена практика направления материалов проверок:

- в Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области при выявлении нарушений порядка начисления платы ресурсоснабжающими организациями, ТСЖ (которые не являются субъектами административной ответственности по статьям КоАП РФ, по которым уполномочены составлять протоколы органы госжилнадзора), которые привели к неверному расчету, для принятия мер административного пресечения по признакам правонарушения, предусмотренного ст. 14.7 КоАП РФ, при выявлении нарушений, связанных с непредставлением обязательной информации о коммунальных услугах, способами, установленными законодательством, для принятия мер административного пресечения правонарушения, предусмотренного ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ;

- в комитет тарифного регулирования Волгоградской области при выявлении случаев нарушения порядка ценообразования при расчете стоимости горячего водоснабжения, приготовленного в индивидуальном тепловом пункте, для принятия мер административного пресечения по признакам правонарушения, предусмотренного ст. 14.6 КоАП РФ.

В 2015 году Инспекция по завершении основного этапа лицензирования деятельности по управлению многоквартирными домами приступила к реализации конкретных мер, направленных на обеспечение на территории Волгоградской области законности и правопорядка в регулируемой сфере правоотношений. Одним из приоритетных направлений явилась защита прав и законных интересов собственников помещений, в том числе граждан-потребителей, в рамках правоотношений по заключению договоров управления.

Так, только за период с августа по декабрь 2015 года Инспекцией была проведена 150 проверка на предмет соблюдения установленного порядка выбора управляющей организации и заключения договора управления. По результатам 87 из них обнаружены нарушения. Выявлены 67 случая навязывания услуг управления многоквартирными домами, выразившиеся в

том, что управляющие организации оказывали услуги собственникам помещений и взимали за них плату при отсутствии надлежащего волеизъявления собственников на их получение; вскрыты факты, содержащие признаки подделки подписей собственников помещений в протоколах общих собраний и договорах управления. Направлены материалы в органы полиции для рассмотрения вопросов о возбуждении уголовных дел.

Кроме того в рамках имеющихся полномочий в каждом из таких случаев Инспекция отказывала лицензиатам во включении сведений многоквартирных домах в реестр лицензий субъекта РФ либо исключала такие сведения (если они ранее были внесены), что влекло за собой лишение этих управляющих организаций права управлять соответствующим домом.

Таким образом, Инспекцией и структурными подразделениями органов местного самоуправления городских округов Волгоградской области, уполномоченными на осуществление государственного жилищного надзора, принимаются все предусмотренные законом меры по защите прав потребителей жилищных и коммунальных услуг.

4.9. Инспекция государственного строительного надзора Волгоградской области

1.Инспекцией государственного строительного надзора Волгоградской области (далее - Инспекция) в соответствии с требованиями ст.23 Федерального закона от 30.12.2004 №214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» осуществляется контроль и надзор в области долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости на территории Волгоградской области.

В ходе исполнения полномочий по осуществлению контроля в области долевого строительства Инспекцией за 2015год проведено:

- 87 проверок деятельности застройщиков, в том числе совместно с прокуратурой и иными органами;
- 1165 проверок проектных деклараций и изменений к ним;
- 345 проверок ежеквартальной отчетности застройщиков.

В результате проведенных проверок в области долевого строительства:

- вынесено 121 предписание об устранении нарушений действующего законодательства;
- составлено 86 протоколов об административных правонарушениях ;
- вынесено 91 постановление о назначении административного наказания в виде штрафа на общую сумму 6769 тыс. руб., а именно по ч.1 ст.14.28 КоАП РФ – 5, по ч.2 ст.14.28 КоАП РФ – 5, по ч.3 ст.14.28 КоАП РФ – 44, по ч.4 ст.14.28 КоАП РФ – 1, по ч.4 ст.19.5 КоАП РФ – 34.

Кроме того, информация о выявленных нарушениях, требующих

проверки на предмет наличия состава уголовного преступления, направлялась в правоохранительные органы. ТАК, в 2015г. было направлено 29 обращений в органы прокуратуры и внутренних дел.

По результатам в Волгоградской области по факту незаконных действий руководителей организаций – застройщиков (ООО «ВСГВ», ООО «Союзмаш») возбуждены и находятся в стадии расследования два уголовных дела.

По одному уголовному делу вынесен обвинительный приговор руководителю ООО «Вымпел» по ч.3 и ч.4 ст.159 УК РФ (мошенничество).

2. За 2015год в Инспекцию поступило 953 обращения, из них:

- за 1 квартал 2015 – 136 обращений;
- за 2 квартал 2015 – 256 обращений;
- за 3 квартал 2015 - 233 обращения;
- за 4 квартал 2015 – 328 обращений.

Систематизация поступивших обращений по тематическим направлениям свидетельствует о том, что лидирующую позицию в обращениях граждан занимают вопросы соблюдения градостроительных нормативов и градостроительного законодательства РФ (в среднем за год - 42 %). На втором месте по количеству поступивших обращений – заявления граждан по вопросам государственного контроля и надзора в области долевого строительства (в среднем – 27%).

Вопросы осуществления государственного строительного надзора – в среднем за 2015год составляют 16 % от общего количества обращений.

3. Инспекцией большое внимание уделяется предупредительной, разъяснительной работе с субъектами инвестиционного рынка. С целью информирования застройщиков, потенциальных дольщиков по вопросам приобретения жилья на первичном рынке недвижимости, разъяснения требований законодательства застройщикам и иным заинтересованным лицам Инспекция на своем сайте размещает актуальную информацию и результаты деятельности в области долевого строительства объектов недвижимости:

- ежемесячно обновляются данные Реестра строящихся многоквартирных жилых домов и застройщиков, имеющих право привлекать денежные средства для строительства;

- публикуются данные о выявленных случаях самовольного строительства, о приостановлении деятельности застройщиков по привлечению денежных средств, о результатах проведенных проверок застройщиков;

- разъясняются правовые механизмы, регулирующие деятельность в области долевого строительства;

- размещается информация о проводимой работе по решению проблем «обманутых дольщиков», в том числе разработанные формы исковых заявлений о взыскании неустойки, расторжения договора, признания права, включения в реестр требований кредиторов.

Кроме того, Инспекцией проводятся на постоянной основе консультации граждан и застройщиков, обращающихся в Инспекцию по вопросам долевого строительства.

4. С целью содействия завершению строительства объектов жилищного строительства в РФ, осуществляемого с привлечением денежных средств граждан, обязательства перед которыми ненадлежащим образом исполняются застройщиками, в Волгоградской области с 2007 года действует рабочая группа по рассмотрению вопросов, связанных с нарушением прав участников долевого строительства.

Во исполнение поручений Президента РФ (№ПР-2618 от 05.09.2011, №ПР-2820 от 18.10.2012) в регионе с 2011года ежемесячно проводится инвентаризация проблемных объектов. С момента вступления в силу Приказа Министерства регионального развития РФ №403 от 20.09.2013 «Об утверждении критериев отнесения граждан, чьи денежные средства привлечены для строительства многоквартирных домов и чьи права нарушены, к числу пострадавших и правил ведения реестра граждан, чьи денежные средства привлечены для строительства многоквартирных домов и чьи права нарушены» инвентаризация осуществляется в соответствии с утвержденными критериями.

По результатам инвентаризации утверждается план-график завершения строительства жилых домов, возводимых с привлечением денежных средств граждан, обязательства перед которыми не исполняются застройщиками.

Для завершения строительства «проблемных» объектов жилищного строительства в регионе используются следующие механизмы:

- передача функций застройщика на стабильную организацию с сохранением обязательств, принятых прежним застройщиком перед гражданами, участвующими в строительстве;
- привлечение соинвесторов;
- в случае высокой степени строительной готовности объекта привлечение дополнительных средств граждан (дольщиков);
- увеличение инвестиционной привлекательности «проблемного» объекта путем оптимизации проектно-сметной документации;
- снижение или полное исключение затрат на подключение к инженерной инфраструктуре;
- возведение сетей инженерного обеспечения силами органов муниципальной власти;
- снижение размера арендной платы за пользование земельным участком.

Применение комплекса мер, направленных на завершение строительства «проблемных» объектов позволило в 2015году ввести в эксплуатацию 7 «проблемных» объектов, решена проблема 444 граждан:

- многоквартирный дом №35 по ул.Циолковского г.Волгограда (51 гражданин);
- многоквартирный дом №1 по ул.Оломоуцкая, 23 г.Волжский

Волгоградская область (50 граждан);

- многоквартирный дом №10 по пр.Ленина р.п. Городище Волгоградская область (38 граждан);

- многоквартирные дома №9, 10 по ул.Комсомольская, квартал 5 Городищенский район, р.п. Ерзовка Волгоградская область (35 граждан);

- многоквартирный дом №18 по ул.Молодежная, квартал 1 Городищенский район, р.п. Ерзовка Волгоградская область (11 граждан);

- 4 этап жилой застройки в комплексе с объектами жилищно-коммунальной, социальной и общественно-деловой инфраструктуры по ул.Родниковой г.Волгоград, жилые дома №47, 48, 50 (233 гражданина);

- многоквартирный дом в пер. Свободный мкр.Разгуляевка Городищенский район Волгоградская область (26 граждан).

Кроме того, по одному объекту (жилой дом по ул.Украинской г.Михайловка) застройщик ликвидирован в порядке, установленном специальными нормами Закона РФ «О несостоятельности (банкротстве)», удовлетворены требования 7 граждан.

4.10. Департамент жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса администрации Волгограда

1. В 2015 году при проведении Департаментом жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса администрации Волгограда (далее - Департамент) надзорных мероприятий (проверок) наиболее распространенными являлись нарушения лицами, осуществляющими функции по управлению многоквартирными домами, правил содержания и ремонта общего имущества в многоквартирных домах, предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах, порядка начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, а также принятия общими собраниями собственников помещений решений о выборе управляющих организаций в целях заключения договоров управления многоквартирными домами, правомерности утверждения условий этих договоров и их заключения.

Так, за 2015 год Департаментом в рамках муниципального жилищного контроля, осуществления отдельных полномочий по государственному жилищному надзору, лицензионному контролю проведено 3338 проверок (плановые, внеплановые, выездные и документарные). Из общего числа проверок: в рамках муниципального контроля и государственного надзора проведено 2340 проверок, что на 69 проверок превышает соответствующий показатель 2014 года – 2271 проверка; в рамках лицензионного контроля – 998 проверки (в 2014 году данный вид контроля не осуществлялся).

По результатам проведенных проверок в отношении юридических лиц, ответственных за соответствующее техническое состояние жилищного фонда и предоставление коммунальных услуг населению надлежащего качества,

допустивших нарушения нормативных требований действующего законодательства, составлено 1929 протоколов. Материалы для рассмотрения и вынесения соответствующих решений о привлечении к административной ответственности направлены в инспекцию государственного жилищного надзора Волгоградской области и мировые суды районов Волгограда, на территории которых были выявлены нарушения.

Кроме того, в 2015 году Департаментом выдано 3004 предписания об устранении выявленных нарушений. По неисполнению в установленный законом срок требований 952 предписаний об устранении выявленных нарушений, в отношении управляющих организаций были возбуждены производства по делам об административных правонарушениях, предусмотренных частью 1 ст. 19.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях – 871 дело, частью 24 ст. 19.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях – 81 дело. Материалы указанных дел направлены в мировые суды для применения к управляющим организациям мер административного воздействия. Общая сумма административных штрафов, наложенных мировыми судами Волгоградской области по итогам рассмотрения данных дел, составила 23 706,9 тыс.руб., в том числе: в рамках муниципального жилищного контроля – 2001 тыс.руб.; осуществления отдельных государственных полномочий – 18 205,9 тыс.руб.; по лицензионному контролю – 3 500 тыс.руб.

Также, должностными лицами органов жилищного надзора, органов муниципального жилищного контроля в рамках статьи 20 Жилищного кодекса Российской Федерации было подано 126 исковых заявлений в районные суды о понуждении лиц, ответственных за предоставление жилищно-коммунальных услуг к исполнению требований предписаний.

2. За 2015 год в администрацию Волгограда поступило 14444 обращений граждан о нарушении их жилищных прав. Из них по следующим вопросам:

эксплуатации и ремонта приватизированных квартир – 86;

эксплуатации и ремонта квартир в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда – 101;

борьбы с антисанитарией. Уборкой мусора – 169;

перебоев в электро-, водо-, газо- и теплоснабжении, работы канализации – 354;

ухудшения условий проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания – 40;

оплаты жилищно-коммунальных услуг. Тарифов и льгот по оплате коммунальных услуг и электроэнергии – 4073;

управляющих организаций, товариществ собственников жилья и иных форм управления собственностью – 388;

ненадлежащего содержания общего имущества (канализации, вентиляции, кровли, ограждающих конструкций, инженерного оборудования,

мест общего пользования, придомовой территории) – 4329;

предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) – 2187;

некачественного выполнения работ по капитальному ремонту – 54;

эксплуатации и ремонта многоквартирных жилых домов муниципального и ведомственного жилищного фондов – 1128;

приборов учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды) – 430;

коммунально-бытового хозяйства и предоставления услуг в условиях рынка, подготовки жилищного фонда к зиме. Обеспечения населения топливом, субсидий по оплате жилищно-коммунальных услуг, нарушения правил энергоэффективности, нарушения прав потребителей в связи с неверным расчетом стоимости коммунальных услуг – 1105.

4. На официальном сайте администрации Волгограда, в 2015 году в средствах массовой информации размещались пресс - релизы по вопросам деятельности Департамента по осуществлению муниципального жилищного контроля, отдельных полномочий по государственному жилищному надзору и лицензионному контролю, как информационного, так и разъяснительного характера.

5. Поскольку Департамент не наделен полномочиями по привлечению лиц виновных в нарушении жилищного законодательства к административной ответственности, материалы проверок, содержащие данные, указывающие на наличие события административного правонарушения, направляются в органы, уполномоченные на принятие решений о привлечении нарушителей к административной ответственности. Таким образом, Департамент в деле защиты прав потребителей взаимодействует с инспекцией государственного жилищного надзора Волгоградской области, мировыми судьями соответствующих судебных участков Волгоградской области. Кроме этого, по запросам прокуратуры Волгограда Департаментом проводились совместные проверки соблюдения организациями, осуществляющими управление многоквартирными домами на территории городского округа город-герой Волгоград, требований жилищного законодательства

V. Деятельность территориального органа Роспотребнадзора по организации взаимодействия с общественными объединениями потребителей (их ассоциаций, союзов).

По данным Управления Министерства Юстиции Российской Федерации по Волгоградской области на территории Волгоградской области зарегистрировано 23 общественных организаций по защите прав потребителей.

В сентябре 2015 года в Управлении Роспотребнадзора по Волгоградской области создан Экспертный совет по защите прав потребителей. Экспертный совет является постоянно действующим органом, созданным в целях обеспечения взаимодействия Управления с общественными объединениями и организациями потребителей Волгоградской области по вопросам защиты прав потребителей.

Членами совета являются представители общественных организаций по защите прав потребителей и предпринимателей, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области», а также уполномоченный по защите прав предпринимателей в Волгоградской области.

В декабре 2015 г. прошло первое заседание Экспертного совета.

Члены Экспертного совета обсудили пути взаимодействия Управления и общественных организаций с целью исполнения поставленных перед Советом задач в сфере защиты прав потребителей на территории Волгоградской области, а также обсудили наиболее актуальные вопросы применения законодательства о защите прав потребителей.

Одной из форм совместной работы Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области с общественными организациями является заключение соглашений. Управлением с целью эффективного и комплексного решения задач в сфере защиты прав потребителей подписан ряд таких соглашений с:

Волгоградским областным общественным движением защиты прав потребителей «Фонд продовольственной безопасности»;

Волгоградским региональным общественным движением в защиту прав потребителей;

Волгоградской региональной общественной организацией «Союз потребителей»;

Волгоградской областной общественной организацией «Ассоциация по защите прав потребителей»;

Региональной общественной организацией «Волгоградский Союз Потребителей»;

Общественной организацией «Центр защиты прав потребителей Волгоградской области»;

Волгоградским региональным Отделением Общероссийской общественной организации «Союз заемщиков и вкладчиков России»;

Волгоградским региональным отделением Межрегиональной общественной организации по защите прав потребителей на рынке финансовых услуг «Союз потребителей финансовых услуг» («Финпотребсоюз»);

Волгоградской региональной общественной организацией «Кредитный правозащитник».

Формат взаимодействия с общественными организациями складывается исходя из целевого направления последних. Одними общественными организациями применяется направление деятельности, связанное с

информационно-просветительской работой, другими, участие в судебной защите прав потребителей, акцент работы отдельных направлен на проведение независимой потребительской экспертизы, других, на осуществление «общественного контроля». Кроме того, работа общественных организаций разграничивается относительно видов экономической деятельности хозяйствующих субъектов, реализующих товары, оказывающих услуги, выполняющих работы.

Так, например, Региональная общественная организация «Союз потребителей Волгоградской области» за 2015 год подала в защиту конкретных потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг 45 исковых заявлений, в сфере торговли – 3 иска, по услугам страхования 2 иска. 17 исков удовлетворены судом в пользу потребителей, 33 судебных решений не вступили в законную силу, находятся в стадии обжалования. Кроме того, общественной организацией даны консультации: в сфере жилищно-коммунальных услуг – 1500, в сфере финансовых услуг – 80, в сфере торговли – 45, по услугам страхования – 10.

Региональная общественная организация «Волгоградский Союз Потребителей» специализируется по вопросам защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг. В 2015 году организация подала 117 исковых заявлений, из которых по 98 искам судом вынесены решения в пользу потребителей, 50 исков находятся в стадии рассмотрения и обжалования.

Волгоградская региональная общественная организация «Кредитный правозащитник» была основана в 2012 году в г. Волгограде Волгоградской области. В марте 2015 года совместно с Управлением организация активно приняла участие в мероприятиях, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей. Были организованы общественные приемные граждан по вопросам защиты прав потребителей. На базе МБУ «МФЦ» Центрального и Дзержинского районов Г. Волгограда, жители областного центра получали консультации специалистов в финансово-правовой сфере и экспертов в области защиты прав потребителей. Волгоградцам выпала возможность задать вопросы, а так же заручиться правовой поддержкой практикующих юристов. За 2 дня проведения мероприятий бесплатные правовые консультации получили около 100 человек.

В октябре 2015 года в рамках реализации Президентского гранта «Межрегиональная «горячая линия» бесплатной правовой помощи потребителям финансовых услуг» в пресс-центре «Комсомольской правды - Волгоград» общественной организацией «Кредитный правозащитник» была организована встреча с представителями органов власти, а также потребителями финансовых услуг. Со словами поддержки выступили начальник отдела по защите прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области Осадчий Виталий Сергеевич и помощник Уполномоченного по правам человека в Волгоградской области Корзеев Юрий Викторович. Результатом проведенного мероприятия стала

выработка стратегии по взаимодействию государственных органов и общества при реализации Проекта и популяризации доступности горячей линии для заемщиков и потребителей финансовых услуг.

На территории г. Волгограда работает общественная приемная граждан при общественной организации «Кредитный правозащитник». Обратившиеся граждане получают бесплатную правовую помощь в виде консультаций, составление претензий в кредитные организации, а также подача в судебные органы исковых заявлений о признании недействительным условия кредитных договоров, договоров займа, а также приложений к ним.

VI. Судебная защита прав потребителей.

Обеспечена активная реализация полномочий Управления по гражданско-правовой защите прав потребителей.

В Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области за 2015 год поступило 230 извещений и повесток, из которых 147 повесток (извещений) были в суд 1 инстанции и 83 повестки (извещений) в суд 2 инстанции. Управление принимало участие в 147 судебных заседаниях, из которых 136 (92,5) было удовлетворено судом в пользу потребителя. Оставшиеся 11 (7,5%) дел были вынесены судом не в пользу потребителя.

В большей части дел суды определяли процессуальное положение Управление, как третьего лица и привлекали в судебное заседание 85 раз в качестве третьего лица, что в соответствии со ст.43 ГПК РФ невозможно. Согласно ст.43 ГПК РФ Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области не является и не может являться третьим лицом, поскольку при любом исходе дела принятое судом решение никак не может повлиять на права и обязанности Управления по отношению как к одной, так и к другой стороне ввиду отсутствия в принципе как таковых таких прав и обязанностей с точки зрения обязательственного права гражданского законодательства. В связи, с чем Управлением подавались ходатайства об изменении процессуального положения Управления.

Так же за 2015 год Управление было привлечено в суд в количестве 54 раз, как орган дающий заключение.

Помимо этого, Управление участвовало в судебных заседаниях в качестве истца в 8 процессах. Из них было 6 исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей и 2 иска в защиту конкретного потребителя.

В пользу потребителей присуждено 9876,1 тысяч рублей, (2014 г. – 9636,1 тысячи рублей), из них - 307 тысяч рублей - компенсация морального вреда, (2014 г. – 78,6 тысяч рублей).

В разрезе сегментов потребительского рынка наибольшая доля заключений приходится на сферу торговли - 52, на предприятия бытового

обслуживания – 34, деятельность на финансовом рынке – 16, туристские услуги – 14.

VII. Информационно-просветительская работа Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области.

Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области особое внимание уделяет профилактике нарушений прав потребителей.

В 2015 году информационно-просветительская работа являлась одним из основных направлений деятельности Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области с целью реализации превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет просвещения потребителей и предпринимателей по вопросам правоприменения потребительского законодательства, взаимодействия со средствами массовой информации, проведения различных мероприятий, в том числе в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей (семинаров, совещаний, конференций, «круглых столов» и т.д.), непосредственного консультирования потребителей, по средством организации «горячих линий», работы общественных приемных.

Следует отметить вклад в организацию консультирования населения и информационно-просветительскую работу в целом со стороны Консультационного центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области».

Ежегодно 15 марта отмечается Всемирный день защиты прав потребителей.

В рамках празднования Всемирного дня защиты прав потребителей, объявленного в 2015 году под девизом: «Сфокусируем права потребителей на здоровом питании» («To focus on consumers' rights to healthy food»), специалистами Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области и специалистами консультационного центра (пунктов), организованных при ФБУЗ «ЦГиЭ в Волгоградской области» в период с 12.02.2015г. по 26.03.2015г. был проведен ряд следующих мероприятий.

Подготовлен и размещен на сайте Управления план проведения празднований, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей;

В печатных изданиях г. Волгограда и Волгоградской области («Интер», «Волгоградская правда», «Вечерний Волгоград», «Борьба», «Ваша газета», «Все для вас», «Междуречье», «Уезд», «Урюпинская правда», «Звезда», «Знамя», «Ольховские вести», «Донской вестник», «Вперед», «Волжская правда», «Коммунар», «Заволжье», «Новое время», «Авангард», «Рассвет», «Ударник», «Искра», «Придонские вести», «Призыв») были опубликованы 47 статей для потребителей, посвященные тематике празднования 15 марта в 2015 году.

В рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей на территории г.Волгограда и области были организованы и проведены лекции, совещания, «круглые столы» по теме «Сфокусируем права потребителей на здоровом питании».

03.03.2015г. в актовом зале Управления в целях профилактики нарушений в области законодательства о защите прав потребителей проведен семинар на тему «Сфокусируем права потребителей на здоровом питании» с участием специалистов Управления, представителей Комитета по здравоохранению администрации Волгоградской области, представителей торговых сетей: ООО «МЕТРО Кеш энд Керри», ООО «О'КЕЙ», ООО ТК «Лента», ООО «Карусель», ООО «Радеж», ООО «Тамерлан», ООО «МАН», ЗАО «Тандер», ЗАО «ТД «Перекресток», представителей общественных организаций: ГОО «Волгоградская торговая гильдия», «Деловая Россия», «Опора России», крупных предприятий пищевой промышленности: ОАО «Вимм-Биль-Данн», ООО «ВГМЗ «Сарепта», ООО «ЮниМилк», ОАО «Компания Юнимилк», ООО «Производственная компания «Сарепта-ПомидорПром», ЗАО «АгроИнвест», ОАО «Волгомясомолторг», ООО «Пекарь», ОАО «Хлебозавод №5», Хлебопекарня ООО «Хлебное дело», Хлебопекарня ООО «Теплый хлебушек», представителя предприятия по производству БАД – ЗАО НПО «Европа-Биофарм».

Управление совместно с МУ «Городской молодежный центр «Лидер» организовало и провело «круглый стол» по теме «Сфокусируем права потребителей на здоровом питании» с привлечением студентов и учеников выпускных классов.

Специалистами Управления проведены 8 выездных семинаров с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями на тему: «Актуальные проблемы в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов» в районах г.Волгограда.

С 13.03.2015 по 20.03.2015 Управлением проведены 7 выездных консультаций потребителей на территории сетевых магазинов ООО «Радеж», ООО «МАН», ООО «Карусель», ООО «Тамерлан», ТРК «КомсоМОЛЛ», ТРК «Диамант», ТРЦ Парк-Хаус.

Управлением совместно с Волгоградской региональной общественной организацией «Кредитный правозащитник» на базе МБУ «МФЦ» в Центральном, Дзержинском районах г. Волгограда проведена работа общественных приемных граждан по вопросам защиты прав потребителей и повышения финансовой грамотности населения.

Совместно с администрацией Волгограда Управлением принято участие в проведении семинаров для субъектов малого и среднего предпринимательства в районных администрациях города, где были затронуты актуальные вопросы по законодательству о защите прав потребителей.

В сети Интернет Информационным агентством «ИТАР-ТАСС» размещено интервью с начальником отдела надзора по гигиене питания на

тему «Качество пищевых продуктов и оказание услуг общественного питания».

Специалистами Управления были проведены лекции, посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей в образовательных учреждениях: в 3 общеобразовательных учреждениях, в которых приняло участие 805 человек, в 4 среднеспециальных учреждениях - 214 человек, 1 высшем учебном учреждении – 315 человек).

ФБУЗ «ЦГиЭ в Волгоградской области» для потребителей организованы и проведены в медицинских учреждениях и в актовом зале ФБУЗ 9 лекций по тематике Всемирного дня защиты прав потребителей. Всего в данных мероприятиях приняли участие 263 человек.

Консультационным центром при ФБУЗ «ЦГиЭ в Волгоградской области» разработаны памятки по темам: «Здоровое питание», «Вернуть некачественные продукты питания – можно!», «Защита прав потребителей в общественном питании».

Консультационный центр при ФБУЗ «ЦГиЭ в Волгоградской области» принял участие в конкурсах, организованных ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора, под девизами: «Правильное питание – путь к здоровой жизни» и «Азбука потребления. Читаем маркировку», итоги которых будут подведены в мае, апреле 2015г.

Специалистами Управления принято участие в 5 Консультативных советах по делам потребителей различных районов области с целью усиления взаимодействия территориальных отделов Управления и федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления.

13-16 марта 2015г. в Управлении и ФБУЗ «ЦГиЭ в Волгоградской области» были организованы «горячие линии» и работали общественные приёмные с целью информирования и консультирования граждан, а также оказания им помощи в составлении претензий и исковых заявлений. Было проведено 4 тематических горячих линий на темы: «Защита прав потребителей при получении услуг населением - общественное питание, торговля», «Защита прав потребителей на рынке продовольственного сырья и пищевых продуктов», «Здоровое питание».

В холле отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области, на видеопроекционной системе для граждан (посетителей) была размещена информация по празднованию Всемирного дня защиты прав потребителей в 2015 году, кроме того, в режиме постоянного показа транслируются видеоматериалы, презентации, информации справочного характера в целях просвещения, информирования и консультирования граждан об их потребительских правах и способах их защиты.

За период проведения мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, в открытые общественные приемные, а также на телефоны «горячей линии» помощи потребителям обратилось за консультациями более 200 человек, жителей г. Волгограда и Волгоградской

области.

Основные вопросы, с которыми обращались граждане к специалистам, ведущим прием, это вопросы продажи некачественных продуктов, некачественных товаров, нарушение прав потребителей при заключении кредитных договоров, оказания услуг связи, на которые экспертами были даны соответствующие устные и письменные разъяснения и правовые советы.

В рамках реализации Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», предусматривающего комплекс действий специалистов по защите прав потребителей Управления по распространению печатных информационных материалов среди населения, Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области проведено ряд мероприятий по распространению печатной продукции по финансовой грамотности, разработанной Роспотребнадзором.

Всего распространено 154800 штук печатной продукции.

Наибольшее количество печатной продукции было выдано для последующего распространения органам государственной власти и органам местного самоуправления Волгограда и Волгоградской области Комитету финансов Волгоградской области как основному разработчику и координатору Программы «Повышение уровня финансовой грамотности населения и развитие финансового образования в Волгоградской области».

Большую заинтересованность в получении и дальнейшем распространении печатной продукции проявила общественная организация «Кредитный правозащитник». Указанная общественная организация проводит просветительские семинары и встречи с населением Волгоградской области по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг. В настоящее время такие мероприятия ориентированы на население, проживающее в населенных пунктах Волгоградской области, где как указывает общественная организация наиболее низкий уровень финансовой грамотности. Кроме того, члены общественной организации активно консультируют население по практическому применению новых положений Федерального закона от 26.10.2002г. №127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» в части несостоятельности (банкротства) гражданина.

При распространении печатной продукции Управлением охвачены практически все организации и учреждения согласно рекомендациям Роспотребнадзора. Кроме того, в фойе Управления оформлены наполняемые стенды для потребителей с печатной продукцией.

Как показывают отзывы населения и практика проведения мероприятий по распространению, предлагаемая печатная продукция по финансовой грамотности является необходимой, актуальной и своевременной информационной помощью для потребителей.

VIII. Консультационный центр для потребителей ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области».

В рамках реализации приказа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека № 318 от 06.04.2009 г. «О совершенствовании системы информирования и консультирования потребителей» и в соответствии с приказом главного врача ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» № 01/04-472а от 31.08.2009 г. «О создании консультационного центра», в сентябре 2009 года на базе ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» был создан консультационный центр для потребителей.

В настоящее время в консультационном центре специалистами ведется прием граждан по вопросам защиты прав потребителей на личном приеме, по телефону, по средствам электронных коммуникаций. В общедоступном месте размещен информационный стенд с памятками для потребителей по различным сферам в области защиты прав потребителей для свободного изучения гражданами.

В настоящее время на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» продолжают осуществлять работу консультационный центр и 8 консультационных пунктов для потребителей.

На сайте учреждения еженедельно размещается информация о деятельности КЦ и КП. В рабочем порядке на сайте пополняются следующие разделы «Инфотека», «Банк судебных решений», «Памятки для потребителей».

В 2015 г. были организованы и проведены 2 круглых стола с учащимися профессиональных училищ по общим вопросам.

В 2015 году специалистами консультационного центра и пунктов были проведены мероприятия, приуроченные к 15 марта Всемирному дню защиты прав потребителей под девизом «Сфокусируем права потребителей на здоровом питании»: в учреждении и филиалах осуществлено консультирование потребителей на личном приеме, организована работа горячей линии, организованы и проведены лекции по тематике. Разработаны и размещены в средствах массовой информации города Волгограда и Волгоградской области информационные статьи, посвященные 15 марта 2015 года.

Во исполнение Плана действий Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по подготовке к Всемирному дню защиты прав потребителей специалисты консультационного центра приняли участие в двух конкурсах под девизами: «Правильное питание – путь к здоровой жизни!» и «Азбука потребления. Читаем маркировку!», организованных ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора.

21 апреля 2015 года совместно с Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области и муниципальным учреждением «Городской

Молодежный Центр «Лидер» при поддержке Комитета молодежной политики и туризма администрации Волгограда в Муниципальном Образовательном Учреждении Лицей №2 для старшеклассников был проведен открытый урок на тему, приуроченную к Всемирному дню защиты прав потребителей.

За 2015 г. в различных средствах массовой информации города Волгограда и области были опубликованы 13 информационных статей с актуальными вопросами защиты прав потребителей.

В соответствии с Планом работы консультационного центра на 2015 г. специалисты проводят:

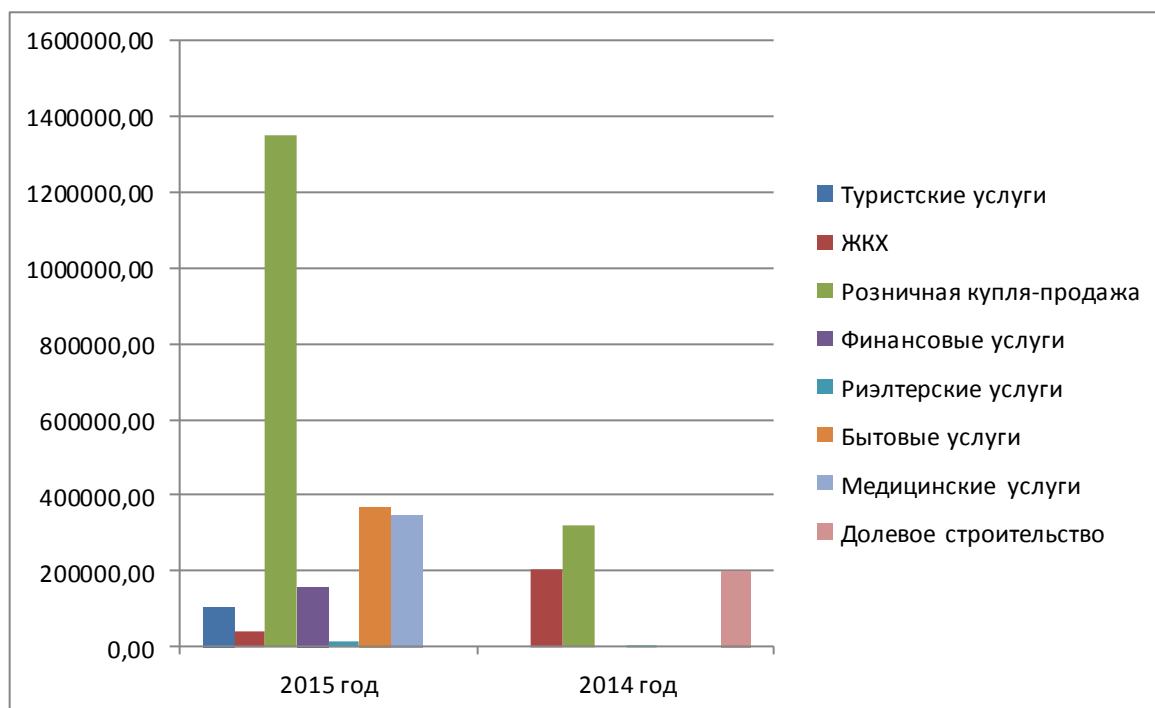
- анализ деятельности КЦ и КП за 1 кв., 6 мес. 2015г.
- сбор материалов для подготовки к государственному докладу «Защита прав потребителей в Российской Федерации»
- ежеквартально сбор сведений об основной деятельности КЦ и КП в Центр Координации в соответствии с разработанным Центром координации формами отчетности

В целях повышения грамотности населения в сфере защиты прав потребителей организовано консультирование граждан в рамках курса санитарного минимума, за 2015 год приняли участие в 84 лекциях – 2 189 человек.

В лекциях освещаются вопросы по тематике защиты прав потребителей, на которых специалистами разъясняются основные права потребителей при оказании финансовых услуг, услуг ЖКХ, туристских услуг, платных медицинских услуг, услуг связи, а также при продаже технически сложных товаров, продовольственных товаров, мебели, доводится обзор судебной практики, даются ответы, на поступившие в ходе лекций обращения.

Консультационный центр размещает на сайте учреждения в разделе «Банк судебных решений»: решения судебных органов, поступивших непосредственно от потребителей.

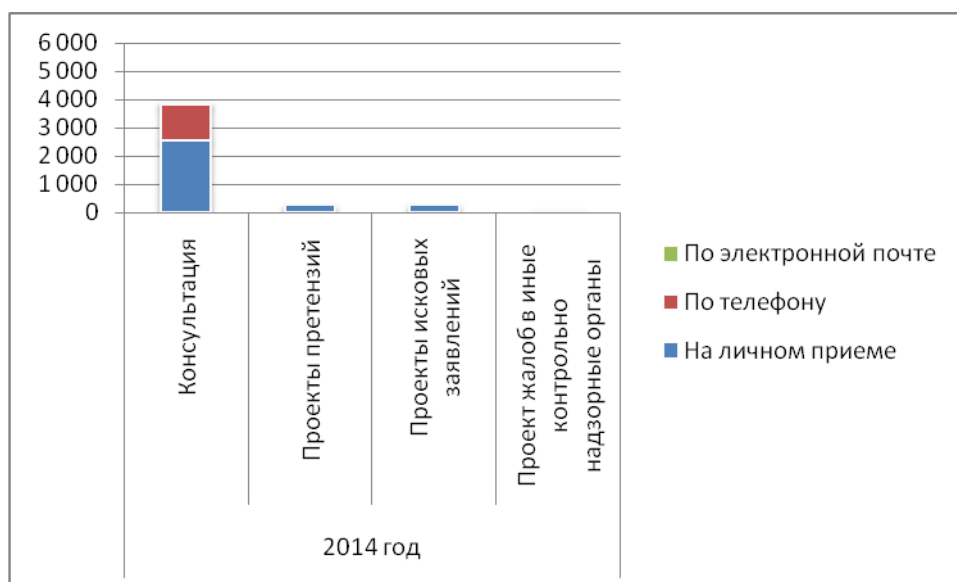
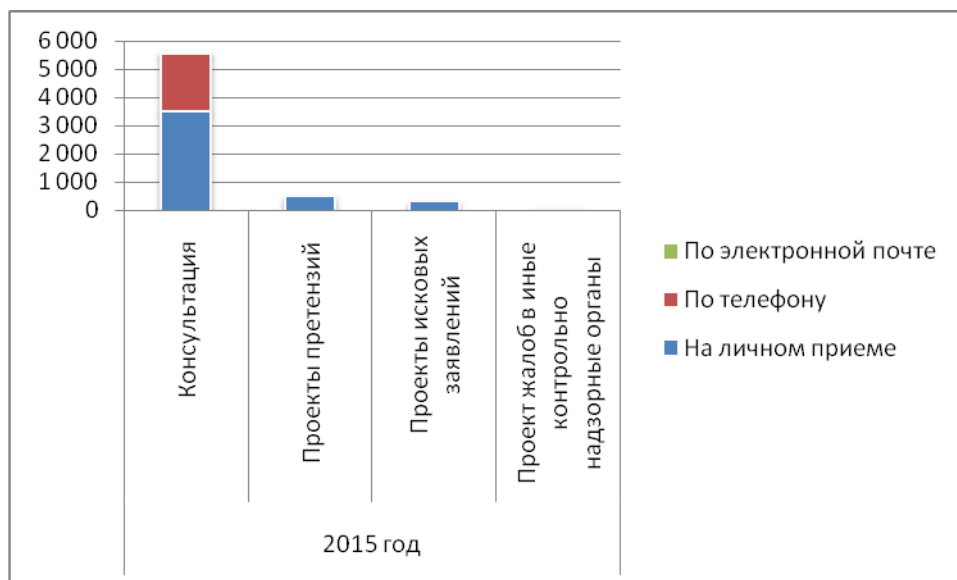
Наименование	2015 год	2014 год
Туристские услуги	101 790 руб.	
ЖКХ	40 637 руб.	205 945 руб.
Розничная купля-продажа	1 350 864,55 руб.	317 877 руб.
Финансовые услуги	157 159,02 руб.	
Риэлтерские услуги	13 000 руб.	3 000 руб.
Бытовые услуги	367 208 руб.	
Медицинские услуги	348 265,43 руб.	
Долевое строительство		200 000 руб.
Итого:	2 378 924,57 руб.	726 822 руб.



За 2015 год в консультационный центр и пункты поступило 5 583 обращения граждан, из них: на личном приеме – 3 480, по телефону – 2 084, по электронной почте – 19.

Форма оказания услуг при обращении граждан выглядит следующим образом:

Форма обращения	Оказанная услуга							
	2015 год				2014 год			
	Консультация	Проекты претензий	Проекты исковых заявлений	Проекты жалоб в иные контрольно-надзорные органы	Консультация	Проекты претензий	Проекты исковых заявлений	Проект жалоб в иные контрольно-надзорные органы
На личном приеме	3 480	518	296	23	2 547	275	264	26
По телефону	2 084				1 321			
По электронной почте	19				15			
Всего	5 583	518	296	23	3 883	275	264	26



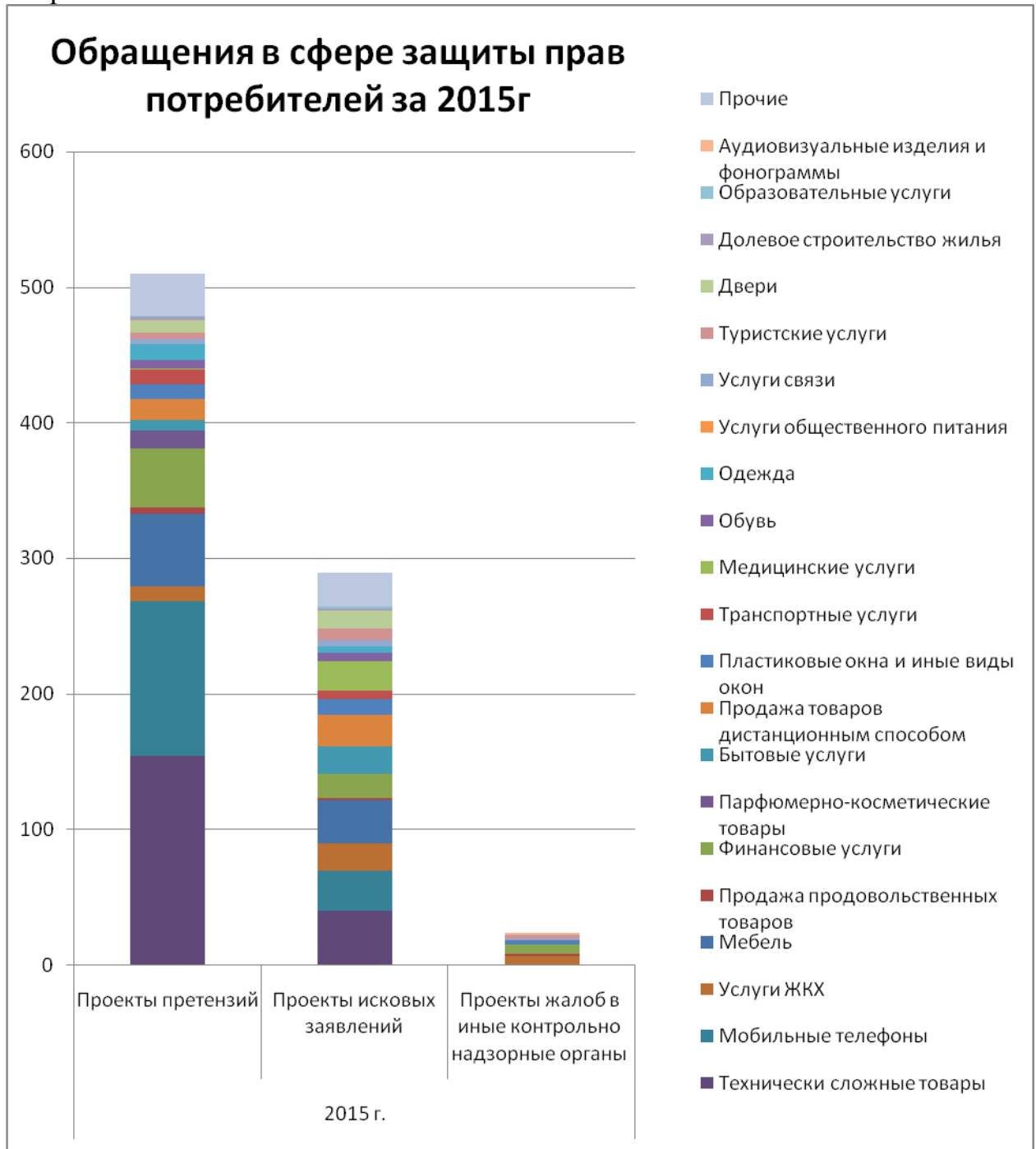
В 2015 г. в ходе консультаций специалистами консультационным центром и пунктами были подготовлены проекты претензий, исковых заявлений и обращений:

№	Обращения в сфере защиты прав потребителей	2015 г.			2014 г.		
		Проекты претензий	Проекты исковых заявлений	Проекты жалоб в иные контрольно-надзорные	Проекты претензий	Проекты исковых заявлений	Проекты жалоб в иные контрольно-надзорные
1.	Технически сложные товары	154	40		65	48	4
2.	Мобильные телефоны	114	29		27	14	

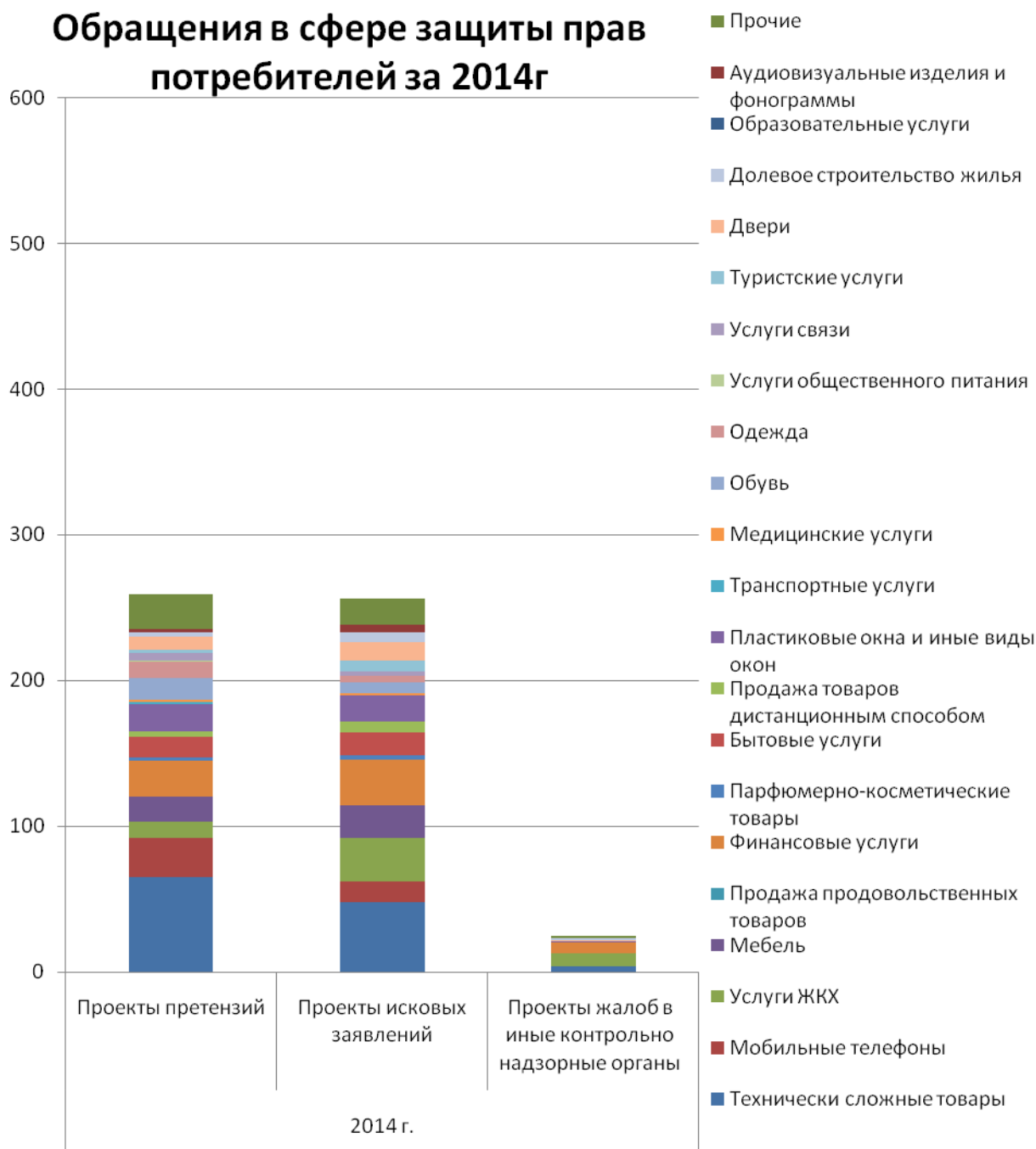
3.	Услуги ЖКХ	11	20	6	11	30	9
4.	Мебель	54	32		17	22	
5.	Продажа продовольственных товаров	4	2	2			
6.	Финансовые услуги	44	18	7	25	32	7
7.	Парфюмерно-косметические товары	13			2	3	
8.	Бытовые услуги	8	20		14	15	
9.	Продажа товаров дистанционным способом	15	23		4	8	
10	Пластиковые окна и иные виды окон	11	12	3	19	18	1
11	Транспортные услуги	11	6		1		
12	Медицинские услуги	1	22		2	1	
13	Обувь	6	6		15	8	
14	Одежда	12	5		11	4	
15	Услуги общественного питания				1		
16	Услуги связи	4	4	1	5	3	
17	Туристские услуги	4	9	2	2	8	
18	Двери	10	13		9	12	1
19	Долевое строительство жилья	2	2	1	3	7	1
20	Образовательные услуги	1	1				
21	Аудиовизуальные изделия и фонограммы			1	2	5	
22	Прочие	31	25		24	18	2
23	Итого:	518	296	23	275	264	26

.							
---	--	--	--	--	--	--	--

В данной таблице представлена структура наиболее актуальных обращений граждан за 2015 г. в консультационный центр и пункты в сфере защиты прав потребителей:

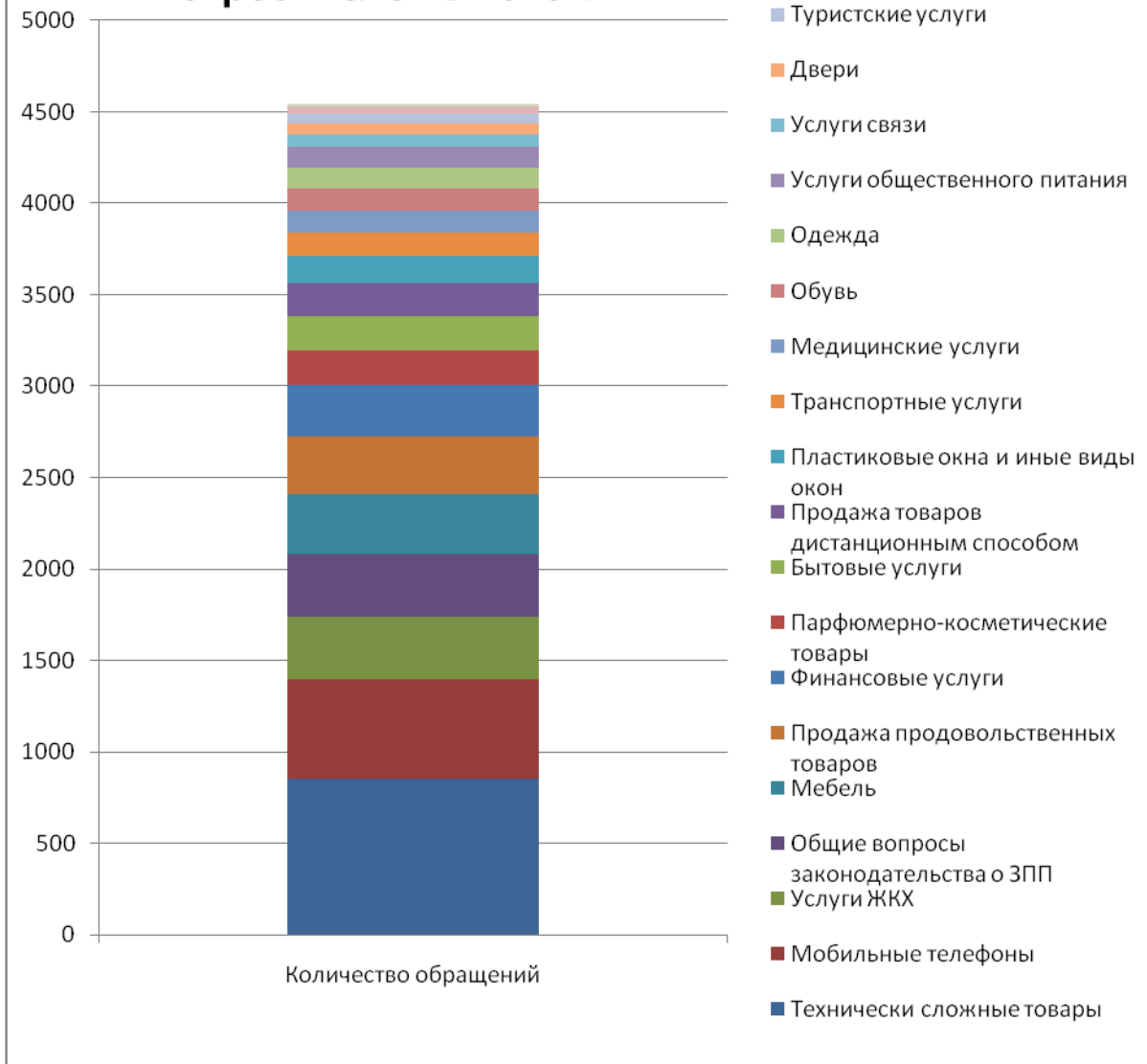


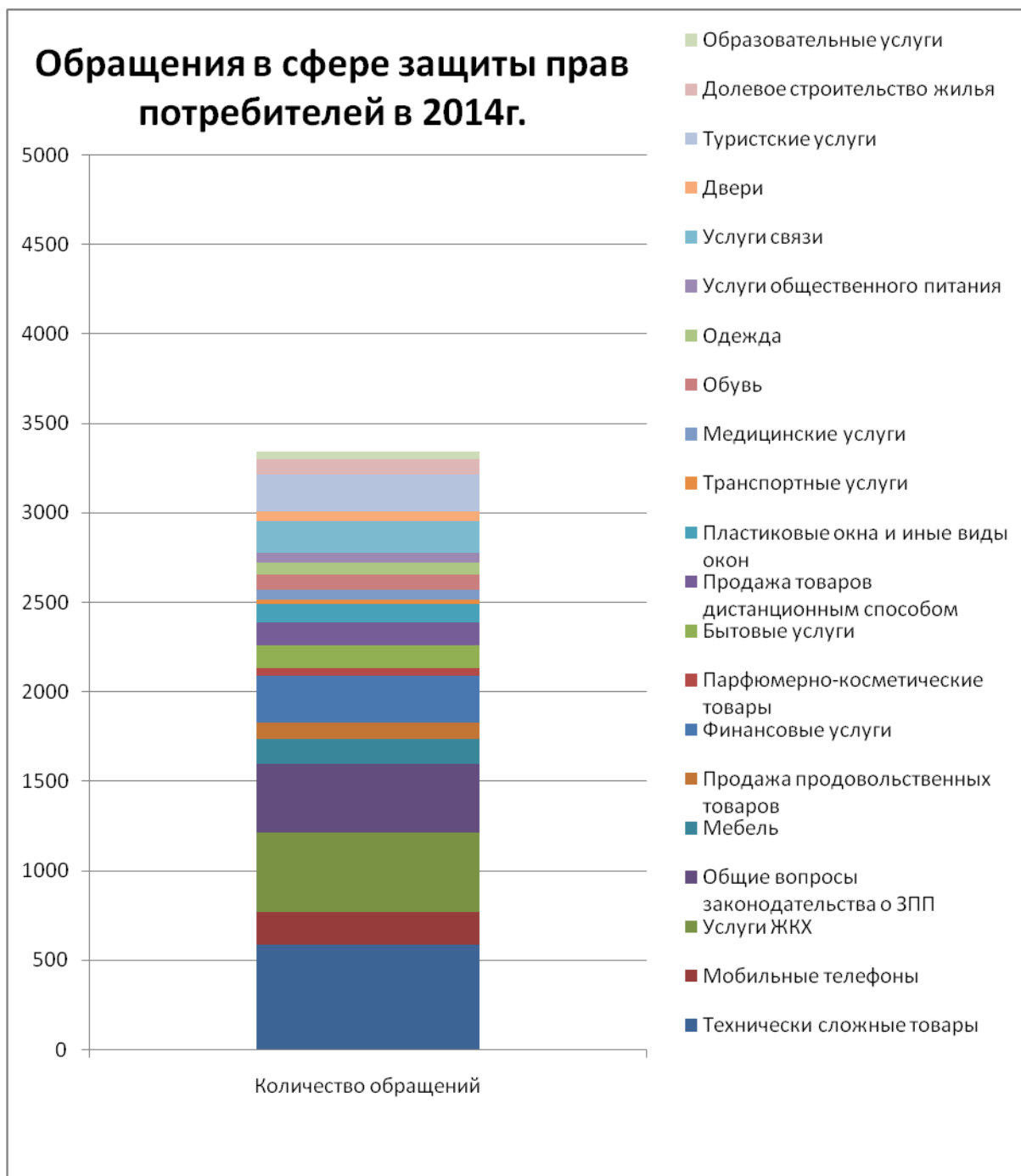
Обращения в сфере защиты прав потребителей за 2014г



№	Обращения в сфере защиты прав потребителей	Количество обращений	
		2015 г.	2014 г.
1.	Технически сложные товары	855	589
2.	Мобильные телефоны	542	183
3.	Услуги ЖКХ	343	440
4.	Общие вопросы законодательства о ЗПП	339	383
5.	Мебель	331	143
6.	Продажа продовольственных товаров	313	88
7.	Финансовые услуги	284	263
8.	Парфюмерно-косметические товары	190	41
9.	Бытовые услуги	184	127
10.	Продажа товаров дистанционным способом	183	127
11.	Пластиковые окна и иные виды окон	147	106
12.	Транспортные услуги	125	25
13.	Медицинские услуги	124	57
14.	Обувь	123	80
15.	Одежда	112	68
16.	Услуги общественного питания	111	56
17.	Услуги связи	73	178
18.	Двери	59	52
19.	Туристские услуги	49	209
20.	Долевое строительство жилья	44	85
21.	Образовательные услуги	11	44

Обращения в сфере защиты прав потребителей в 2015г.





При анализе обращений граждан, поступивших в консультационный центр и пункты, в течение 2015 г. наибольшее количество приходится на сектор торговли, чем на сектор услуг.

В сфере торговли наибольшее количество обращений было выявлено по продаже технически сложных товаров, продажи продовольственных товаров, мобильных телефонов, от всех поступивших обращений граждан. Продолжают оставаться актуальными вопросы потребителей об ответственности продавцов за нарушение срока поставки товара, купленного по образцам, это касается договоров купли-продажи мебели, оконных конструкций из ПВХ, дверей. Увеличилось количество обращений потребителей при покупке товаров дистанционным способом.

В сфере услуг по обращениям следует выделить жилищно-коммунальные услуги, финансовые услуги, услуги общественного питания, а также бытовые услуги.

Вопросы защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства остаются актуальными для потребителей. Основными причинами обращений потребителей остается предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, установкой общедомовых приборов учета, порядком и расчетом платы за содержание общедомового имущества, неисполнение управляющими компаниями обязанностей по содержанию и текущему ремонту многоквартирного дома, перерасчет оплаты за коммунальные услуги, не предоставление необходимой и достоверной информации о потребительских ресурсах, правильность применения тарифов.

По вопросам оказания бытовых услуг потребителей интересовали вопросы, связанные с некачественным выполнением работ (оказанию услуг), нарушением сроков выполнения работ по установке окон, дверей, сервисными службами по ремонту сложнобытовой техники.

Нарушениями прав потребителей при оказании финансовых услуг являются включение в договор условий, ущемляющих права потребителей, в частности, взыскание комиссии за предоставление и обслуживание кредитной банковской карты; включение в стоимость кредита на приобретение транспортного средства страховой премии по страхованию транспортного средства по полису КАСКО нарушает права потребителей.

Основными причинами обращений граждан явились:

- продажа товаров ненадлежащего качества или выполнение работы (оказание услуги) с недостатками;
- нарушение сроков выполнения работ (оказание услуг);
- не предоставление продавцом (изготовителем, исполнителем) полной и достоверной информации о реализуемых товарах (работах, услугах), в том числе об изготовителе (исполнителе, продавце);
- включение в договор условий ущемляющих права потребителей.

Востребованными остаются консультации по разрешению спорных ситуаций в досудебном и судебном порядке, то есть о процедуре предъявления претензий к продавцу (изготовителю, исполнителю), сроков рассмотрения претензии, а также подачи искового заявления в суды, полномочиях мировых судей и районных судов, о порядке обжалования судебных решений и другие.

В сравнении с 2014 годом количество обращений граждан увеличилось, одной из причин роста обращений считаем снижение качественных показателей, реализуемых населению технически сложных товаров, в частности бытового назначения, мобильных телефонов.

Задачами консультационного центра и пунктов на 2016 год является:

1. Выполнение государственного задания в рамках Приказа № 1255 от 01.12.2015 года «Об утверждении ведомственного перечня государственных

- работ федеральных бюджетных учреждений здравоохранения Роспотребнадзора».
2. Организация и совершенствование работы по консультированию и информированию граждан по вопросам защиты их прав.
 3. Обеспечить своевременность доведения до консультационных пунктов новых нормативных актов с сопроводительными письмами и методиками применения.
 4. Сбор, обобщение и анализ работы Консультационного центра и пунктов в сфере защиты прав потребителей.
 5. Участие в совещаниях, семинарах, конференциях, проводимых субъектом РФ, органами местного самоуправления, общественными объединениями по вопросам защиты прав потребителей.
 6. Участие в совещаниях Консультационного Совета по защите прав потребителей.
 7. Участие в семинарах и иных мероприятиях по вопросам защиты прав потребителей с представителями Управления Роспотребнадзора.
 8. Организация и проведение обучающих программ, практических занятий, лекций для потребителей, а также разработка методических пособий для потребителей по защите их прав.
 9. Прохождение дополнительного профессионального образования (курсов повышения квалификации) сотрудниками консультационного центра.
 10. Проведение просветительских мероприятий в сфере защиты прав потребителей через сеть интернет, СМИ.
 11. Пополнение информационной базы для консультирования - «Инфотека» на бумажных и электронных носителях.
 12. Обобщение судебной практики по делам защиты прав потребителей путем формирования банка судебных решений.

IX. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

В заключении Доклада «О защите прав потребителей Волгоградской области в 2015 году» Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области считает необходимым отметить следующее.

Во исполнение поставленных задач на 2015 год Управлением проводились контрольно-надзорные мероприятия в наиболее социально-значимых областях защиты прав потребителей, таких как торговля, финансовые, бытовые, медицинские, риэлтерские, образовательные услуги, услуги связи.

Контроль осуществлялся как на основании плана, так и в рамках рассмотрения обращений граждан.

С целью защиты прав потребителей Управлением использовались

гражданско-правовые способы защиты путем участия в судебных заседаниях как орган дающий заключение по делу, а также в качестве истца в защиту неопределенного круга лиц.

В 2015 году Управлением ключевая роль в основных направлениях деятельности была отведена профилактической работе по предупреждению нарушений прав потребителей. При этом Управление активно проводило просветительскую работу путем устного и письменного консультирования граждан по вопросам законодательства о защите прав потребителей, проведения публичных просветительских мероприятий, как для потребителей, так и для предпринимателей, опубликования в СМИ информации и статей по актуальным вопросам защиты прав потребителей, участия в телевизионных программах, участия в работе «горячих линий» и общественных приемных.

Как показал опыт предыдущих лет усиление взаимодействия между всеми ветвями системы защиты прав потребителей, куда входят федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъекта РФ, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей и предпринимателей, способствует обеспечению эффективной защиты прав потребителей, созданию стабильного экономического и социального положения граждан, повышению качества и уровня их жизни на подведомственной территории.

Основными задачами в сфере защиты прав потребителей в 2016 году будут являться:

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

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

- совершенствование деятельности консультационного центра и консультационных пунктов по защите прав потребителей при ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»;

- совершенствование координации деятельности Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области и органов исполнительной власти субъекта РФ, местного самоуправления и общественных объединений потребителей, формирование и функционирование действенной системы защиты потребительских прав граждан;

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

- функционирование государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг;

- оптимизация форм и методов информирования и консультирования потребителей;

- реализация проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», в части компетенции Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области.