

**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 2016 году»

**Волгоград
2017 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 2016 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, 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.	6
III.	Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка	8
3.1.	Торговля промышленными товарами.	8
3.2.	Торговля продовольственными товарами. Общественное питание.	21
3.3.	Финансовые услуги.	28
3.4.	Интернет – торговля.	42
3.5.	Бытовые услуги.	46
IV.	Взаимодействие Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области с органами власти и общественными организациями по вопросам защиты прав потребителей.	50
4.1.	Реализация органами исполнительной власти, органами местного самоуправления Волгоградской области полномочий в сфере защиты прав потребителей	53
4.1.1.	Комитет промышленности и торговли Волгоградской области	53
4.1.2.	Инспекция государственного жилищного надзора Волгоградской области.	57
4.1.3.	Инспекция государственного строительного надзора Волгоградской области	68
4.1.4.	Комитет тарифного регулирования Волгоградской области	69
4.1.5.	Органы местного самоуправления Волгоградской области	70
4.2.	Взаимодействие Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области с Отделением по Волгоградской области Южного главного управления Центрального Банка РФ.	72
4.3.	Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы).	80
V.	Судебная защита прав потребителей	83
VI.	Информационно-просветительская работа Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области.	89
VII.	Консультационный центр для потребителей ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»	96
VIII.	Заключение	100

I. Введение

Доклад «О защите прав потребителей в Волгоградской области в 2016 году» подготовлен в соответствии с Планом основных организационных мероприятий Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области на 2017 год.

В Докладе «О защите прав потребителей в Волгоградской области в 2016 году» приводятся основные результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, осуществляемого Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области в соответствии с полномочиями, установленными ст.40 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «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.

Аналитическая информация, опубликованная в Докладе, является одним из источников, позволяющих оценить состояние защиты прав потребителей на территории Волгоградской области, в том числе в наиболее актуальных его сферах; определить основные приоритетные направления деятельности как федеральных органов, так и органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций по защите прав потребителей; разработать план необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей в регионе, направленных на информирование и консультирование потребителей и предпринимателей.

Один из разделов Доклада отражает наиболее актуальные вопросы в отдельных секторах потребительского рынка, в таких как торговля промышленными товарами, продовольственными товарами, торговля дистанционным способом, финансовые услуги, бытовые услуги.

Отдельные разделы отведены освещению взаимодействия всех ветвей

системы защиты прав потребителей на территории Волгоградской области.

Не менее важен раздел Доклада, посвященный судебной защите потребителей. Управление активно принимает участие в рассмотрении гражданских дел в судах как орган, дающий заключение по делу в защиту прав потребителей. Увеличивается количество исков, поданных Управлением, как в защиту неопределенного круга потребителей, так и конкретного потребителя.

В условиях «подвижного» правового поля Управление немаловажное внимание отводит применению мер превентивного характера, направленных на повышение правовой грамотности и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты. В Докладе освещены наиболее яркие примеры работы Управления в этом направлении.

Также один из разделов Доклада посвящен результатам работы, проделанной в 2016 году сотрудниками консультационного центра для потребителей и консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области».

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

Реализация Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области (далее - Управление) в 2016 году государственной функции по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей была основана на приоритетных направлениях в соответствии с приказом Роспотребнадзора от 23.10.2015г. № 1128 «Об утверждении основных направлений деятельности Роспотребнадзора, его органов и организаций на 2016 год», в числе которых:

- ▶ 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.

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

В 2016 году в Управление поступило всего 10807 обращений, на нарушения прав потребителей – 4987. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года усматривается увеличение количества обращений на 9% (4567).

В общем объеме всех полученных в 2016 году обращений – доля обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей, составляет 46%. Из них поступило непосредственно от граждан – 4019 (80,5%). Вместе с тем, число обращений от органов государственной власти и местного самоуправления составило 959 обращений (19%).

При этом третий год подряд сохраняется тенденция к превалированию

числа обращений в сфере торговли, жилищно-коммунального хозяйства, финансовых и бытовых услуг.

В целом, по итогам рассмотрения 4987 обращений, лишь 592 обращений послужило основанием для проведения проверок и 50 обращений – для проведения административных расследований.

При этом следует отметить, что немаловажную роль в изменении структуры обращений граждан сыграла просветительская работа, проводимая Роспотребнадзором, и в частности Управлением, которая привела к повышению правовой грамотности населения, что, соответственно, выразилось в желании потребителей восстановить свои нарушенные права.

При осуществлении Управлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей проведено 1085 проверок, что на 35 % меньше аналогичного периода 2015 года, из них 277 плановых и 808 внеплановых проверок.

2014г.		2015г.		2016г.	
2083		1671		1085	
план	внеплан	план	внеплан	план	внеплан
724	1359	571	1100	277	808

Анализ количества мероприятий по контролю показывает на ежегодную тенденцию к снижению количества мероприятий по контролю. Причиной снижения количества плановых мероприятий по контролю послужили, в первую очередь, соответствующие изменения в Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (статья 26.1. Особенности организации и проведения в 2016 - 2018 годах плановых проверок при

осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля в отношении субъектов малого предпринимательства).

Не смотря на снижение количества мероприятий по контролю, доля выявленных нарушений возросла.

По итогам мероприятий по контролю выявлено 1990 нарушений в сфере законодательства о защите прав потребителей.

Одним из приоритетных направлений деятельности Управления в сфере защиты прав потребителей в 2016 году являлся контроль за соблюдением требований технических регламентов.

Количество мероприятий по контролю за требованиями технических регламентов за 2016 год составило 215, количество проведенных при этом исследований продукции увеличилось практически в 3 раза и составило 4495 (2015г. – 1381 исследование), что позволило при планировании работы в рамках государственного задания на 2017 год запланировать количество исследований - 5200.

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

3.1. Торговля промышленными товарами.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 11.09.2012 № 918, Роспотребнадзор в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей является уполномоченным органом Российской Федерации по обеспечению государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции легкой промышленности».

Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области, как территориальный орган Роспотребнадзора, постоянно осуществляет надзор за соответствием находящейся в обращении на рынке продукции легкой промышленности указанному техническому регламенту, в том числе по показателям безопасности, в рамках плановых и внеплановых мероприятий

по контролю, административных расследований.

Согласно ст. 1 технического регламента Таможенного союза ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности», утвержденного решением Комиссии Таможенного союза от 09.12.2011 № 876 (далее – ТР ТС 017/2011), к продукции легкой промышленности (далее – продукция), на которую распространяется действие ТР ТС 017/2011, относятся:

- материалы текстильные (бельевые, полотенечные, одежные, обувные, декоративные, мебельные);

- одежда и изделия швейные и трикотажные (изделия верхние, чулочно-носочные, перчаточные, платочно-шарфовые, костюмные, плательные, бельевые, корсетные, одежда верхняя, одежда домашняя, сорочки верхние, постельные принадлежности, головные уборы);

- покрытия и изделия ковровые машинного способа производства (ковры, дорожки ковровые, дорожки напольные, покрытия текстильные напольные);

- изделия кожгалантерейные (сумки, чемоданы, портфели, рюкзаки, саквояжи, портпледы, футляры, папки и другие аналогичные изделия; перчатки, рукавицы; ремни поясные, для часов и другие аналогичные изделия), текстильно-галантерейные(изделия гардинно-тюлевые, полотно кружевное и изделия кружевные, изделия штучные, галстуки, накидки, покрывала, шторы и другие аналогичные изделия);

- войлок, фетр и нетканые материалы;

- обувь (сапоги, полусапоги, сапожки, полусапожки, ботинки, полуботинки, туфли, галоши и другие виды обуви из натуральной, искусственной и синтетической кожи, обуви резиновой, резинотекстильной, валяной, комбинированной, из текстильных, полимерных и других материалов);

- меха и меховые изделия;

- кожа и кожаные изделия;

- кожа искусственная.

Не распространяется ТР ТС 017/2011 на следующие виды продукции:

- бывшую в употреблении;
- изготовленную по индивидуальным заказам населения;
- изделия медицинского назначения;
- специальную, ведомственную, являющуюся средством индивидуальной защиты, и материалы для ее изготовления;
- предназначенную для детей и подростков;
- текстильные материалы упаковочные, мешки тканые;
- материалы и изделия из них технического назначения;
- сувенирную продукцию и изделия художественных промыслов;
- спортивные изделия, предназначенные для экипировки спортивных команд;
- продукцию постижерную (парики, накладные усы, бороды и т.п.).

Таким образом, к контролируемым Управлением объектам технического регулирования ТР ТС 017/2011 относится большой перечень товаров, находящихся в обращении и занимающих значительную долю в товарообороте современного рынка.

Безопасность продукции легкой промышленности оценивается по механическим, химическим и биологическим показателям. Особое внимание при контроле в данной области Управлением уделяется показателям химической и биологической безопасности товаров легкой промышленности, несоответствие по которым может повлечь причинение вреда здоровью граждан либо создать угрозу причинения такого вреда (предельно допустимое выделение вредных химических веществ в воздушную и (или) водную среду, перечень которых определяется в зависимости от химического состава материала и (или) назначения продукции, индекс токсичности или местно-раздражающее действие).

В 2016 году Управлением было проведено 156 проверок по контролю за соблюдением требований законодательства о защите прав

потребителей в сфере оборота промышленной продукции. По итогам мероприятий по контролю возбуждено 103 дела об административном правонарушении. Общая сумма административного штрафа за нарушение требований законодательства о защите прав потребителей в сфере оборота промышленной продукции составила 6 417,5 тысяч рублей.

В ходе проверок (плановых и внеплановых) и административных расследований выявлялись следующие нарушения требований законодательства в сфере оборота промышленной продукции:

доведение до сведения потребителей неполной либо недостоверной информации о реализуемых товарах;

введение потребителей в заблуждение относительно качества товаров;

нарушение требований технических регламентов (по маркировке продукции, физико-химическим, химическим показателям);

нарушение требований технических регламентов, создавшее угрозу причинения вреда жизни или здоровью граждан (по санитарно-гигиеническим, микробиологическим показателям);

фальсификация пищевой продукции;

реализация продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии.

Помимо привлечения виновных лиц к административной ответственности по данным фактам, по итогам надзорных мероприятий лицам, совершившим нарушения, выдавались предписания (об устранении выявленных нарушений обязательных требований, об устранении нарушений требований технических регламентов, о приостановке реализации продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, об отзыве декларации о соответствии). Материалы проверок направлялись для рассмотрения и принятия мер по месту нахождения изготовителей,

импортеров, уполномоченных изготовителем лиц продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов и подлежащих применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательных требований к продукции, в территориальные органы Роспотребнадзора.

Так, Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области в ходе контрольно-надзорных мероприятий в отношении ООО «Эсперанс» (магазин «Эконика», расположенный в ТЦ «Акварель») были выявлены факты реализации продукции (обуви), не соответствующей требованиям технического регламента Таможенного союза ТР ТС 017/2011 «О безопасности лёгкой промышленности», утвержденного Решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. N 876.

Так, в продаже находились:

- туфли женские, изготовитель - Китай
- ботинки женские, изготовитель - Китай;

В рамках проверки Управлением были произведены отборы проб для проведения лабораторных исследований на соответствие товара установленным требованиям. Результаты экспертизы показали, что исследуемые образцы обуви не соответствуют требованиям ТР ТС 017/2011 по токсикологическим показателям.

Управлением юридическому лицу ООО «Эсперанс» было выдано предписание о приостановление реализации продукции, не соответствующей требованиям законодательства, а также предписание о проведении мероприятий по предотвращению причинения вреда.

Вышеперечисленная продукция в количестве 207 пар на общую сумму 1 млн. 656 тыс. рублей во исполнение выданных предписаний была снята ООО «Эсперанс» с реализации.

Также продавец в добровольном порядке, используя свою базу данных, сформированную при выдаче дисконтных карт, проинформировало потребителей, купивших перечисленную выше продукцию, о несоответствии

приобретённой обуви требованиям технического регламента, а также предложило им вернуть денежные средства за некачественный товар.

Особое внимание в 2016 году было уделено исполнению Постановления Правительства № 787 от 11.08.2016г. «О реализации пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия из натурального меха» (далее – Постановление 787).



Так, Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области в ноябре 2016 года проведены контрольно-надзорные мероприятия в рамках полномочий, закрепленных Постановлением Правительства Российской Федерации № 787 от 11.08.2016 года. При проведении внеплановой выездной проверки по обращению гражданина установлено, что индивидуальный предприниматель осуществляет реализацию изделий из натурального меха с нарушением требований Постановления 787, а также при отсутствии соответствующих сертификатов соответствия на реализуемые товары. Реализуемые индивидуальным предпринимателем товары по указанной товарной позиции контрольными (идентификационными) знаками не промаркированы.

В ходе проведенной проверки, в рамках осмотра принадлежащих индивидуальному предпринимателю помещений и находящихся там вещей и документов, обнаружены и изъяты из оборота 12 единиц изделий из натурального меха на общую сумму 735 000 (семьсот тридцать пять тысяч) рублей.



В настоящее время индивидуальный предприниматель привлечена к административной ответственности по части 2 статьи 15.12 КоАП РФ - «Продажа товаров и продукции без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в случае если, такая маркировка и (или) нанесение такой информации обязательны, а также хранение, перевозка либо приобретение таких товаров и продукции в целях сбыта», а также по статье 14.15 КоАП РФ - «Нарушение правил продажи отдельных видов товаров».

В настоящее время законодатель всерьез обеспокоен вопросом об изменении антитабачного закона в части продажи и производства электронных сигарет. Пока электронные сигареты продают везде, да и в общественных местах их можно курить. Так как Антитабачный закон на них не распространяется. В этой связи рассматривается вопрос об

урегулировании законодательно правил продажи, производства и применения электронных сигарет и жидкостей к ним.

При этом Волгоградская область обратила внимание на данную проблему еще в 2015 году.

Так, благодаря совместной работе Управления и Комитета по молодежной политике, спорту и туризму Волгоградской городской Думы в 2016 году был проведен ряд проверочных мероприятий по факту нарушения обязательных требований к реализации жидкостей для электронных сигарет, так называемых «вейпов».



По итогам проверочных мероприятий было установлено, что индивидуальные предприниматели осуществляли заказ жидкостей для электронных сигарет через социальные сети, не имея на продукцию ни какого документа. При этом, продукция поставлялась в канистрах объемом от 20 до 50 литров и в последующем самостоятельно разливалась продавцами в емкости по 50 мл. Соответственно подтвердить происхождение данной продукции, продавцы не могли.

Вся продукция по итогам мероприятий по контролю была арестована и в последующем на основании решения суда конфискована.

В конце 2016 года Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области приступило к исполнению Приказа Роспотребнадзора от 28.11.2016 № 1171 "О проведении внеплановых проверок производства и оборота спиртосодержащей продукции" (далее – Приказ 1171), изданного в целях реализации поручения Правительства РФ от 15.11.2016 года № АХ-П11-57пр. С этой целью Управлением налажено взаимодействие с Администрацией Волгоградской области, ГУ МВД по Волгоградской области, Прокуратурой Волгоградской области, Следственным комитетом РФ по Волгоградской области, органами местного самоуправления, общественными организациями, СМИ.



По поручению Губернатора Волгоградской области были организованы рейдовые проверки с участием Отдела ЭБиПК Управления МВД России по Волгоградской области, Следственного комитета РФ по Волгоградской области, Комитета промышленности и торговли Волгоградской области и Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области.

В рамках исполнения Приказа 1171 Управлением проверено 337 объектов, осуществляющих деятельность по производству и обороту непищевой спиртосодержащей продукции.

Составлено 40 протоколов об административном правонарушении: вынесено 14 постановлений о привлечении к административной ответственности на общую сумму 35000 рублей.

В рамках проведенных мероприятий было отобрано 57 образцов спиртосодержащей непищевой продукции.

На настоящий момент из отобранных образцов (в рамках Приказа № 1171), выявлено следующее:

- Зимняя стеклоомывающая жидкость «Автодворник» изготовитель ООО «Техэкономмаркет» г.Москва, ул. Енисейская,17 корпус 1 не соответствует требованиям Единых санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому контролю (надзору), утвержденных Решением Комиссии Таможенного союза от 28.05.2010г. № 299 по санитарно-гигиеническим показателям: содержанию метанола. Норматив содержания метанола установлен не более 0,05%, по результатам лабораторных исследований содержание метанола составило 3,4%, т.е. превышение в 68 раз;

- Стеклоомывающая жидкость «Клинап» изготовитель ООО «Евромакс» г. Москва, туп. Горлов,д.2, оф.1 комн.4 не соответствует требованиям Единых санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому контролю (надзору), утвержденных Решением Комиссии Таможенного союза от 28.05.2010г. № 299 по санитарно-гигиеническим показателям: содержанию метанола. Норматив содержания метанола установлен не более 0,05%, по результатам лабораторных исследований содержание метанола составило 18%, т.е. превышение в 360 раз.

Указанная продукция снята с реализации. Виновные лица привлечены к административной ответственности.

В рамках реализации Постановления Главного государственного санитарного врача РФ от 23.12.2016 № 195 «О приостановлении розничной

торговле спиртосодержащей непищевой продукции» (далее – Постановление № 195) Управлением была организована работа «Горячей линии» для приема информации от граждан о фактах незаконной реализации в розничной торговле спиртосодержащей непищевой продукции.

В рамках реализации Постановления № 195 предметом проверок которых, являлось установление факта наличия в розничной продаже спиртосодержащей непищевой продукции с содержанием этилового спирта более 25 процентов объема готовой продукции (за исключением парфюмерной продукции и стеклоомывающих жидкостей):

- проверено 637 объектов, осуществляющих продажу спиртосодержащей непищевой продукции;
- снято с реализации 11 партий спиртосодержащей непищевой продукции объемом 12941,3 литра;
- составлено 6 протоколов об административном правонарушении по ст. 14.2 Кодекса РФ «Об административных правонарушениях» (материалы дела направлены в суд);
- продукция арестована в объеме 12931,5 литра.

По итогам лабораторных исследований образцов выявлено, что лосьон косметический для жирной кожи «Хлебный», лосьон косметический противомикробный «Алт», лосьон «Вита-септик» не соответствует ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» по санитарно-химическим показателям (водородному показателю (*pH*)).

За указанные нарушения виновные лица привлечены к административной ответственности, предусмотренной ч.1 ст.14.43 КоАП РФ.

Также в ходе проверки были выявлены пищевые добавки (Изабелла 18%, Пшеничная 40%, Коньяк 40% производство: ООО «Центр Инженерных Технологий» г. Рязань, ул.Бирюзова, д.27). На указанную продукцию представлена декларация о соответствии требованиям Технического регламента «О безопасности пищевой продукции», декларант –

ООО «БизнесМаркет», Образцы пищевых добавок также были отобраны на исследование. По итогам лабораторных исследований продукция Изабелла 18%, Пшеничная 40%, Коньяк 40% соответствует требованиям технического регламента.

Кроме того, при визуальном осмотре продукции, были выявлены признаки незаконного использования чужого товарного знака. Усматривается сходство с товарным знаком «Водка пшеничная». Управлением было принято решение о возбуждении дела об административном правонарушении и проведении административного расследования по признакам состава ч.2 ст.14.10 Кодекса РФ об административных правонарушениях (Производство в целях сбыта либо реализация товара, содержащего незаконное воспроизведение чужого товарного знака, знака обслуживания, наименования места происхождения товара или сходных с ними обозначений для однородных товаров).

Всего за период с 23.12.2016 по 10.01.2017 года Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области выявлено 12 941,5 литра спиртосодержащей непищевой продукции, реализация которых приостановлена.

Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области проанализированы данные по случаям отравления алкоголем, зарегистрированным в период новогодних праздников (с 31 декабря по 10 января) за последние 5 лет.

С 2012 по 2015 г.г. ежегодное количество алкогольных отравлений в среднем составляло около 45 случаев, из них с летальным исходом – 1-2. В предыдущие новогодние праздники 2015-2016 г.г. было зарегистрировано 43 случая отравления алкоголем, ни одного случая с летальным исходом. В новогодние праздники 2016-2017 г.г. было зарегистрировано 29 отравлений, ни одного случая с летальным исходом. Таким образом, в результате запрета продажи отдельных видов спиртосодержащей продукции и проводимых надзорных мероприятий удалось достичь снижения количества алкогольных

отравлений на 32,5%.

Потребители все более внимательно относятся к приобретению пищевой и непищевой продукции, о чем свидетельствует увеличение обращений на телефон «горячей линии» Управления.

В 2016 году в рамках проведения «горячей линии» по вопросам качества и безопасности детских товаров Управлением была подготовлена и опубликована на сайте Управления анкета «Опрос населения по реализации товаров детского ассортимента». Желаящие граждане могли в режиме онлайн пройти анкетирование. Кроме того, опрос проводился во время проведения консультирования сотрудниками Управления граждан в выездной общественной приемной.

Как показал опрос, 60% граждан не готовы покупать товары детского ассортимента по низкой цене без информации, предусмотренной законодательством, 28 % - засомневались (как поясняли при личном контакте – готовы купить любой товар, но только не продукты), 12% - выразили готовность купить детские товары без информации.

Также 52% граждан ответили, что в специализированных магазинах уровень цен и качество товаров детского ассортимента соответствует, 21% - в гипермаркетах, 17% - в интернет - магазинах, 8% - на рынках, 2% - в других форматах торговли.

Итоговым вопросом в анкете был вопрос о готовности потребителей отстаивать свои права при покупке некачественного товара детского ассортимента. 81% граждан ответили, что отстаивают свои права, а 19 % - что нет.

Результаты анкетирования показали, что в большей степени уровень потребительской правовой культуры возрастает. Гражданам не безразлично какой товар для детей будет приобретаться. Перед покупкой граждане оценивают информацию на товаре, качество товара, производителя, осматривают товар по внешним признакам.

Также не безразлично для потребителей место приобретения товара,

все-таки отдается предпочтение специализированным магазинам детских товаров, на втором месте гипермаркеты (гражданами учитывается удобность таких магазинов, т.к. параллельно с покупкой «повседневных» товаров возможна покупка и детских).

Актуальной темой при покупке товаров детского ассортимента остается цена. Граждане указали, что при покупке учитывают цену товара (это второе место среди критериев при выборе детских товаров), однако граждане также готовы купить товар по низкой цене, но без информации, предусмотренной законодательством.

Управление продолжит практику анкетирования граждан для оценки уровня правовой грамотности при покупке товаров детского ассортимента, а также изменений происходящих на рынке товаров детского ассортимента.

С целью проведения мер ограничительного, предупредительного, профилактического характера, направленных на противодействие незаконному обороту промышленной продукции на территории Волгоградской области, Управлением на 2017 год запланирован ряд мероприятий: круглые столы с представителями бизнес-сообщества, общественными организациями, органами местного самоуправления по вопросам розничной торговли промышленной продукцией, в том числе по маркировке меховых изделий, по соблюдению требований технических регламентов Таможенного союза. Проведение информационно-просветительской работы через средства массовой информации. Взаимодействие с другими органами государственной власти, а также органами исполнительной власти РФ, правоохранительными органами по вопросам противодействия незаконному обороту промышленной продукции.

3.2. Торговля продовольственными товарами. Общественное питание.

В 2016 году Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области проведено контрольно-надзорных мероприятий в 180 объектах предприятий торговли, общественного питания.

Количество снятой с реализации продукции в 2016 году составил 1787,85 кг (в 2015 году - 7706,036кг).

За период 2016г. при плановых проверках предприятий торговли было выявлено:

- ООО «Радеж» по адресу: г. Волгоград, ул. Рабоче-Крестьянская, 48 было установлено: исследованный образец хлебобулочного изделия: мини-багет «Французский», массой нетто 150 г. в количестве 2,4 кг. (16 ед. × 150 г.) не соответствовал образцам по качеству (по физико-химическим показателям) приложению Г СТО 0070596282-001-2013 «Хлебобулочные изделия. Технические условия», по массовой доле сахара: согласно результатов испытаний 0,7 %, по норме $4,0\% \pm 1,0\%$ и массовой доле жира: согласно результатов испытаний 1,2 %, по норме $2,5\% \pm 0,5\%$, согласно протоколу испытаний № 32267 от 18.10.2016г. и протоколу проведения идентификации пищевой продукции № 125 от 01.11.2016г. ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области». Виновные лица привлечены к административной ответственности, предусмотренной ч.1 ст. 14.4. КоАП РФ.

- ООО «Радеж» (г. Волгоград, ул. Козловская, 15) выявлено несоблюдение ч.1 ст. 10; ч.1 ст.13; п.5. ч.1 ст.14; ч.1 ст. 23 ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»; ч.4.1 п.1 ст.4 ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части её маркировки», в части осуществления в магазине розничной продажи хлеба «Белый», в/с, массой нетто 500г. (изготовленного в торговом зале магазина) без документов, подтверждающих качество и безопасность: декларация о соответствии (отсутствует), что не обеспечивает безопасность пищевой продукции в процессе её производства, хранения и реализации. При производстве (изготовлении) хлеба «Белый», в/с, 500г., в торговом зале магазина, в зоне доступности покупателей, без необходимого пространства для осуществления технологических операций, использовалось продовольственное (пищевое) сырьё – тесто с отсутствием маркировки на

упаковке (тесто упаковано в полиэтиленовые пакеты массой нетто 0,6 кг., в количестве 70 единиц (хранение которого осуществлялось частично в морозильной камере на складе магазина и в торговом зале, где осуществлялся процесс производства: дефростации замороженного теста, расстойки тестовых заготовок и выпечки хлеба в электрической печи марки «Arach»), в связи с чем, оно не может быть прослеживаемым и на которое не предъявлены сопроводительные документы (отсутствуют). Виновные лица привлечены к административной ответственности, предусмотренной ч.1 ст. 14.43 КоАП РФ.

За период 2016г. при проведении внеплановых мероприятий по надзору в предприятиях торговли по обращению граждан было установлено:

- в гипермаркете ООО «О КЕЙ» (г. Волгоград, пл. Дзержинского, 1Б), осуществлялась розничная продажа масла сладко-сливочного несоленого «Традиционное», в/с, м.д.ж. 82,5% изготовителя ООО «Посейдон Сервис» (141013, Московская область, г. Мытищи, ул. Силикатная, 39 Ж), в пачках массой нетто 180г. в количестве 803 пачек×180г., цена за 1 пачку 40,74 руб. и масла сладко-сливочного несоленого «Традиционное», высший сорт, м.д.ж. 82,5% изготовителя ООО «Молочный Мир» (141009, Московская область, г. Мытищи, ул. Бояринова, 26), расфасованного в гипермаркете 19.07.2016г., весом от 0,4 кг. до 0,65 кг. в отсутствие потребителя (цена за 1 кг. 278,90 руб.), не соответствующего требованиям п.5.1.7. приложение Б, таблицы 4 ГОСТ 32261-2013 «Масло сливочное. Технические условия» согласно протоколу испытаний № 21995 от 01.08.2016г. ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» (вх. № 20320 от 05.08.2016г.), а именно: по жирно-кислотному составу жировой фазы продукта, соотношению метиловых эфиров жирных кислот молочного жира. Исследуемые образцы масла сладко-сливочного несоленого указанных изготовителей не соответствовали заявленному наименованию в части достоверности наименования пищевой продукции ст. XII, п.66 Технического

регламента таможенного союза ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции», ст.4, п.4.3, п.п.1 ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки»), не соответствует ст.3, п.6, п.п. «г» ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» согласно протоколу проведения идентификации пищевой продукции № 97 от 03.08.2016г. ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области». Виновные лица привлечены к административной ответственности, предусмотренной ч.1 ст. 14.43 КоАП РФ. Кроме того, выдано предписание об устранении нарушений требований технических регламентов

- в магазине «Покупочка» ООО «Тамерлан» (г Волгоград, пр. Ленина, д.33), в реализации находились: масло сливочное Крестьянское, м.д.ж.72,5%, в/с, изготовителя ООО «МолИнвест» (Самарская область, Кошкинский район, с. Кошки, квартал 4, д.12), упаковано в пачки из пергамента массой нетто 400г. (даты изготовления: 10.07.2016г., 14.07.2016г.), не соответствующее обязательным требованиям статьи 3 п.6 п.п. «в», ст. 12 п. 66 ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции», ст. 4 п.4.3. пп.1 ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки», а именно:

- исследуемые образцы реализуемого масла сливочного Крестьянское, м.д.ж.72,5%, не соответствовали по жирно-кислотному составу жировой фазы продукта, соотношению метиловых эфиров жирных кислот молочного жира. Маркировка указанных исследуемых образцов масла не соответствовала заявленному наименованию в части достоверности наименования пищевой продукции и являлись фальсифицированной продукцией согласно протоколу ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»). Виновные лица привлечены к административной ответственности, предусмотренной ч.1 ст. 14.43 КоАП РФ. Кроме того, юридическому лицу выдано предписание об устранении нарушений требований технических регламентов.

- на предприятии по производству консервов мясных кусковых,

стерилизованных: консервно цех ООО «Волгоградские консервы» (Волгоградская обл., р.п.Городище, ул. Коммунальная, 3), допущено изготовление консервов мясных кусковых, стерилизованны «Говядина тушёная высший сорт» в стеклянных банках, массой нетто 500г., даты изготовления 20.06.2016г. и 28.09.2016г., не соответствующих образцам по качеству (по физико-химическим показателям): массовой доле белка: 9,1 % и 9,9%, по нормативу – не менее 15,0%, что не соответствует таблице 2 ГОСТ 32125-2013 «Консервы мясные. Мясо тушёное. Технические условия», ст.1, п.3 ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки», п.7 гл. 3 ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции» согласно протоколам испытаний и протоколам проведения идентификации пищевой продукции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области». Виновные лица привлечены к административной ответственности, предусмотренной ч.1 ст. 14.4. КоАП РФ. Юридическому лицу выдано предписание об устранении нарушений обязательных требований. При проведении внеплановой проверки было установлено, что предписание не исполнено. Судом виновное лицо привлечено к административной ответственности, предусмотренной ч.15 ст. 19.5 КоАП РФ, в виде штрафа в размере 150 000 рублей.

-в магазине ООО «Радеж» (г. Волгоград, пр.Ленина 153). Поводом к возбуждению дела об административном правонарушении в соответствии со п.1 ч.1 ст. 28.1 КоАП РФ послужило непосредственное обнаружение административного правонарушения, выразившегося в нарушении порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия:

допущена к реализации продукция - сыр «Российский» м.д.ж. 50%, изготовителя ОАО «Маслосырзавод «Кошкинский», без указания сведений о декларации соответствия в товаросопроводительной документации, что не обеспечивает прослеживаемость данной продукции в соответствии с требованиями ст.5,п.3 ТР ТС021/2011 «О безопасности

пищевой продукции».(согласно ст.5, п.3 ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции». Виновное лицо привлечено к административной ответственности, предусмотренной ст. 14.45 КоАП РФ.

- при проведении административного расследования в отношении АО «Тандер» в магазине «Магнит»(г. Волгоград, 50 лет Октября, 17), установлено осуществление розничной продажи морепродуктов, замороженных: продукция из ракообразных и продукция нерыбных объектов водного промысла, несоответствующих образцам по качеству (по массе глазури, нанесённой на мороженную продукцию из ракообразных и продукцию нерыбных объектов водного промысла), которая согласно протоколов испытаний ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» составила: у исследованных образцов:

1. «Королевских креветок» т.з. «Бухта изобилия», варено-мороженные, очищенные с сохранением хвостового плавника, изготовитель ООО «Агама РоялГринланд» (Московская область, Истринский район, Павло-Слободский с/п, д. Лешково, д. 210) -30,7% массы нетто (при нормативе масса глазури, не должна превышать 7% массы нетто);

2. «Креветок отборных» 70/90 «Бухта изобилия», варено-мороженные, не разделанные, изготовитель ООО «Агама РоялГринланд» (Московская область, Истринский район, Павло-Слободский с/п, д. Лешково, д. 210), составила - 15,07% массы нетто (при нормативе не должна превышать 7% массы нетто),

3. «Морской коктейль, замороженный, глазированный (смесь мидий, кальмара, креветок) «Северная гавань», изготовитель ЖоушанМингунАкватик Продукт Ко, ЛТД, Китай - 13,5% массы нетто (при нормативе масса глазури, не должна превышать 8% массы нетто), что не соответствует требованиям п.3.42. СанПиН 2.3.2.1078-01 «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов».

В ходе расследования установлен факт повторного совершения юридическим лицом АО «Тандер» административного правонарушения в

части продажи товаров ненадлежащего качества, так как ранее Постановлением Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области о назначении административного наказания от 16.06.2016г. № 3067 юридическое лицо АО «Тандер» было привлечено к административной ответственности, предусмотренной ч.1.ст.14.4. КоАП РФ. Юридическое лицо привлечено к административной ответственности, предусмотренной ч.2 ст. 14.4 КоАП РФ.

По обращению граждан за период 2016г. проведено 10 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» (угроза причинения вреда здоровью граждан) в части розничной продажи табачных изделий на расстоянии менее чем 100 метров по прямой линии без учёта искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией, предназначенной для оказания образовательных услуг в нарушение требований п. 2 ч.7 ст.19 Федерального закона от 23.02.2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в предприятиях торговли: ИП Иванов Р.В., ИП Лемякин В.А., ИП Вавилов Л.А., ИП Неводничий А.А., ИП Бондарчук В.В., ООО «Русмарс» и др.

За выявленные нарушения виновные лица были привлечены к административной ответственности, предусмотренной ч.1 ст. 14.53. КоАП РФ, по 3-м протоколам вынесены постановления о предупреждении в соответствии со ст. 4.1.1. КоАП РФ; включены в реестр субъектов малого и среднего предпринимательства.

3.3. Финансовые услуги.

В 2016 году в Управление поступило 721 обращение граждан, что на 21,5 % меньше, чем в 2015 году - 919.

По итогам рассмотрения поступивших обращений проведено 68 мероприятий по надзору в отношении: ООО Микрофинансовая организация «МФО», ПАО «Лето Банк», ООО КБ «АйМаниБанк», АО «Россельхозбанк», АО КБ «РосинтерБанк», ПАО «Лето Банк», ПАО «Промсвязьбанк», АО АКБ «Экспресс - Волга», ПАО Банк «ВТБ 24», АО «Альфа-Банк», ООО «Фольксваген Банк Рус», ООО «Сетелем Банк», ПАО «Сбербанк России», ООО МФО «Моменто Деньги», АО «Банк Русский Стандарт», ПАО «УБРИР», ООО КБ «Ренессанс Кредит», ООО «Русфинанс Банк, ООО МФО «Домашние Деньги», Банк «Возрождение» (ПАО), ПАО «Почта Банк», АО Райффайзенбанк, КБ «Локо-Банк» (АО); АО ЮниКредит Банк.

Управлением были проведены 11 плановых проверок в отношении ООО КБ «АйМаниБанк», ООО МФО Микрофинансовая организация «МФО», АО ЮниКредит Банк, ПАО «Западно-Сибирский Коммерческий Банк», АО «Банк Жилищного Финансирования», «Сетелем Банк» ООО, Банк «Возрождение» (ПАО), ПАО АКБ «Связь-Банк», ООО МФО «Моменто Деньги», ПАО «Промсвязьбанк», ПАО Банк «ВТБ 24», по результатам которых возбуждено 38 дел об административных правонарушениях по ч.2 ст. 14.8 КоАП РФ и 3 дела по ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ.

Управлением также возбуждаются административные дела по результатам проведенных внеплановых проверок по обращениям граждан. Так, в 2016 году возбуждено 25 дел об административных правонарушениях, из них 5 дел по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, 8 дел по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ, 3 дела по ч. 1 ст. 19.4.1 КоАП РФ, 6 дел по ч. 2 ст.19.4.1 КоАП РФ и 1 дело по ст. 14.7 КоАП РФ, 1 дело по ст. 19.7 КоАП РФ, 1 дело по ст. 19.5 КоАП РФ.

В 2016 году Управлением было подано 5 исков в защиту неопределенного круга лиц в отношении ООО КБ «АйМаниБанк», АО

Райффайзенбанк, АО АКБ «Экспресс - Волга», ПАО «Балтийский Банк», АО ЮниКредит Банк, а также иск в защиту конкретного потребителя о понуждении к исполнению предписания в отношении ОАО «РОСТ БАНК».

В целях повышения финансовой грамотности населения при участии Управления опубликована статья в региональную газету «Волгоградская Правда» по вопросам защиты прав потребителей при оказании банковских услуг, а также на официальном сайте Управления размещены 4 статьи по вопросам защиты прав потребителей при оказании услуг кредитными организациями.

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

1. Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области по жалобе потребителя была проведена внеплановая документарная проверка в отношении ООО «РУСФИНАНС БАНК», в ходе которой были выявлены нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей, выразившиеся во включении ООО «РУСФИНАНС БАНК» в кредитный договор на приобретение автомобиля, заключенный с потребителем условий, ущемляющих права потребителей.

Управлением было установлено, что при выдаче кредита Банк руководствовался Тарифными планами, которыми предусмотрена повышенная процентная ставка в случае отсутствия личного страхования заемщика в размере 12,67% годовых, однако процентная ставка по тарифу, предусматривающему обязательное страхование жизни и здоровья заемщика составляла 6,9%.

В связи с чем, возможность выбора условий потребительского кредитования без личного страхования Заемщика была связана с наличием явно дискриминационных ставок платы по кредиту, вынуждающих Заемщика получить услугу личного страхования.

То есть, в случае отказа заемщика от заключения договора личного страхования, Банк предлагал ему более невыгодные для заемщика условия

кредитования, тем самым обуславливая приобретение одних услуг (выдача кредита) приобретением иных услуг (услуг страхования), что противоречит действующему законодательству, так как согласно пункту 2 статьи 16 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).

Также при анализе кредитного договора, Управлением было установлено, что в нарушение действующего законодательства в п. 11 индивидуальных условий Договора включено условие о цели использования потребительского кредита: для оплаты страховых премий.

При проверке было установлено, что форма Заявления о предоставлении кредита ООО «Русфинанс Банк» не предоставляла возможности заемщику согласиться или отказаться от оплаты услуг по договору страхования за счет средств, предоставленных Банком в кредит, не предполагало заполнения каких-либо граф сотрудником банка ни со слов физического лица, ни самим физическим лицом. Данный факт противоречит ч. 2 ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", что свидетельствовало об отсутствии альтернативы выбора Заемщика, а также исключало право Заемщика на отказ от оплаты за подключение к Программе страхования за счет средств предоставленных Банком в кредит. При этом сумма кредита для заемщика - клиента Банка увеличивалась на сумму, перечисляемую Банком в счет оплаты услуг страхования. Иной способ оплаты услуги по договору страхования документами ООО «Русфинанс Банк» не был предусмотрен.

Кроме того, Банк по договору страхования заключаемому от своего имени в целях предоставления обеспечения по кредитному Договору, выступало Страхователем, ООО «СОСЬЕТЕ ЖЕНЕРАЛЬ Страхование Жизни» Страховщиком, а заемщик выступает застрахованным лицом.

Согласно условиям Договора группового страхования и Правилам личного страхования заемщика кредита оплата страховой премии

производилась Страхователем.

Как следовало из заявления на страхование, Клиент обязался компенсировать Банку понесенные в виде оплаты страховой премии расходы по Заключенному Договору страхования.

Таким образом, взимаемая Банком с Заемщика оплата страховых премий в соответствии с п. 11 Договора, являлась ничем иным как компенсацией расходов Банка на оплату страховых премий страховщику.

Данное условие кредитного договора, ущемляет права потребителя, поскольку действующим законодательством (ст. 934 ГК РФ, ст. 954 ГК РФ) не предусмотрена обязанность Банка страховать в качестве страхователей жизнь, здоровье или имущество заемщиков за свой счет или за счет заинтересованных лиц, не предусмотрена обязанность заемщиков компенсировать расходы Банка на оплату страховых премий страховщику в случае добровольного страхования Банком жизни, здоровья или имущества заемщиков и включение в сумму кредита таких расходов Банка, за пользование которой подлежат начислению проценты.

Управлением, постановлением по делу об административном правонарушении, ООО «Русфинанс банк» привлечено к административной ответственности по ч.2 ст. 14.8 КоАП РФ, которое было обжаловано Банком в Арбитражный суд Самарской области.

Решением Арбитражного суда Самарской области от 20.12.2016 г. по делу № А55- 26466/2016 в удовлетворении требований Общества о признании незаконным и отмене постановления, отказано.

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

Например, АО «Банк ЖилФинанс» устанавливает погашение Задолженности по Договорам одним из следующих способов:

- списывание в безакцептном порядке (без согласия Клиента) денежные средства со Счета Клиента, причитающихся Банку в соответствии с

условиями настоящего Договора, а также условиями любого другого договора, заключенного между Банком и Клиентом. Отдельного распоряжения Клиента для такого списания не требуется.

- Банк имеет право без дополнительных распоряжений Вкладчика списывать со счета Вклада:

вознаграждение Банка, причитающееся ему за совершение операций с денежными средствами, находящимися на Счете Вкладчика, согласно действующим Тарифам Банка;

денежные средства в погашение имеющийся просроченной задолженности перед Банком по предоставленным ссудам или по оплате за оказанные Банком услуги (включая сумму долга, процентов за пользование ссудой и суммы неустойки), а также удерживать денежные средства Клиента в случае закрытия им Счета при наличии любых иных обязательств;

-денежные средства, не принадлежащие Вкладчику, в случае их ошибочного зачисления.

Например, «Сетелем Банк» ООО устанавливает погашение Задолженности по Договорам одним из следующих способов:

- списывает денежные средства со Счета Клиента и направляет их в погашение задолженности Клиента перед Банком в очередности, предусмотренной п. 3.10.2. Раздела 1 Главы 4 ОУ (т.е. в случае если суммы произведенного Клиентом платежа по Договору недостаточно для полного исполнения обязательств Клиента по Договору, Банк списывает денежные средства со счета Клиента и направляет их в погашение задолженности Клиента перед Банком в следующей очередности: в первую очередь: Просроченная задолженность (включая Просроченную задолженность по комиссиям иным платам, начисленным согласно тарифам (при их наличии), Просроченную задолженность по процента за пользование Кредитом, Просроченную задолженность по Основному долгу по Кредиту); во вторую очередь: сумма Ежемесячного платежа, подлежащего уплате Клиентом в ближайшую Дату платежа (включая сумму комиссий и иных плат,

начисленных в текущий Процентный период согласно Тарифам (при их наличии), сумму начисленных за текущий Процентный период процентов за пользование Кредитом, а также часть суммы кредита, возвращаемую в текущий Процентный период); в третью очередь: Просроченные проценты, начисленные на просроченную часть Основного долга; в четвертую очередь: Проценты, начисленные на просроченную часть Основного долга; в пятую очередь: неустойка (штрафные санкции); в шестую очередь: Задолженность Клиента перед Банком по иным договорам, заключенным между клиентом и Банком.).

- исполнение обязательств по возврату кредита по которым происходит путем списания с одного Счета, и недостаточности денежных средств Клиента для исполнения им всех обязательств по таким Договорам, Банк производит списание денежных средств со Счета исполнения им всех обязательств по таким Договорам, Банк производит списание денежных средств со Счета в вышеуказанной очередности, при этом в случае недостаточности средств для исполнения обязательств в рамках одной очередности исполнение засчитываются в счет обязательства, которое возникло ранее.

Таким образом, данные условия Договора предусматривают безусловное согласие Заемщика на перечисление денежных средств со всех счетов Клиента открытых в Банке, а так же иных кредитных организациях в счет задолженности по Кредитному договору, заключенному между Банком и Клиентом, что является нарушением ст. 854 ГК РФ, согласно которой 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.

Пунктом 2.9. Положения Банка России от 19.06.2012 N 383-П "О правилах осуществления перевода денежных средств" установлено, что

заранее данный акцепт плательщика может быть дан в договоре между банком плательщика и плательщиком и (или) в виде отдельного сообщения либо документа, в том числе заявления о заранее данном акцепте, составленного плательщиком в электронном виде или на бумажном носителе, с указанием суммы акцепта или порядка ее определения.

Исходя из смысла Ваше указанных норм следует, что такое согласие является свободным волеизъявлением Заемщика и не может быть навязано потребителю банковских услуг.

В силу ст. 428 ГК РФ могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом.

Условия изложены Банком таким образом, что Заемщик не обладает правом выбора: разрешить списание денежных средств или установить порядок дополнительного согласования, оформления распоряжения для списания данных сумм. В данной редакции условия ограничивают право Заемщика свободно самостоятельно распоряжаться денежными средствами на банковском счете (ст.854, ст.858, ст.421 ГК РФ).

Из пункта 3 статьи 845 ГК РФ следует, что банк не вправе определять и контролировать направления использования денежных средств клиента и устанавливать другие, не предусмотренные законом или договором банковского счета ограничения его права распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению. Таким образом, статьей 854 ГК РФ, определяющей основания списания денежных средств со счета, не предусмотрено их безакцептное списание со счетов клиентов банка.

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 АО «Банк ЖилФинанс» установлено, что за услуги по расчетному и кассовому обслуживанию Клиент уплачивает Банку комиссионное вознаграждение в

соответствии с Тарифами Банка.

Договор банковского счета физического лица-резидента заключенный с потребителем без персональных данных, не содержит стоимости банковских услуг. Банк открывает Клиенту банковский счет и за услуги по расчетному и кассовому обслуживанию взимает комиссионное вознаграждение в соответствии с Тарифами Банка.

Типовая форма Договор банковского счета физического лица-резидента не содержит информации о тарифах по банковским операциям открытых в рамках договора, а также тарифы не являются неотъемлемой частью договора. Таким образом, информация о тарифах Банка до сведения потребителей в письменной форме не доводится, т.к. тарифы не вручаются под роспись потребителя.

Согласно пунктов 1, 2 статьи 10 Закона о защите прав потребителей следует, что изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации (пункт 1). Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать, в том числе цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг).

В соответствии с пунктом 1 статьи 845 Гражданского кодекса Российской Федерации 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.

В пунктах 1 и 2 статьи 846 Гражданского кодекса Российской Федерации определено, что при заключении договора банковского счета клиенту или указанному им лицу открывается счет в банке на условиях,

согласованных сторонами (пункт 1). Банк обязан заключить договор банковского счета с клиентом, обратившимся с предложением открыть счет на объявленных банком для открытия счетов данного вида условиях, соответствующих требованиям, предусмотренным законом и установленными в соответствии с ним банковскими правилами (пункт 2).

В статье 30 Федерального закона от 2 декабря 1990 г. №395-1 «О банках и банковской деятельности» установлено, что отношения между Банком России, кредитными организациями и их клиентами осуществляются на основе договоров, если иное не предусмотрено федеральным законом. В договоре должны быть указаны стоимость банковских услуг и сроки их выполнения, в том числе сроки обработки платежных документов, имущественная ответственность сторон за нарушения договора, включая ответственность за нарушение обязательств по срокам осуществления платежей, а также порядок его расторжения и другие существенные условия договора.

Таким образом, информация о цене банковской услуги должна быть доведена до сведения потребителя в договоре. При этом в договоре должны быть указаны все тарифы (цены) на услуги, которые предоставляет потребителю по этому договору. Иные способы доведения до потребителя информации о цене банковской услуги, в том числе в виде разъяснения, размещения в офисах и на сайте банка могут иметь место только в качестве дополнительных способов.

4. Включение в Кредитный договор условия, что все споры и разногласия, возникающие по Договору, Стороны будут решать путем переговоров. При не достижении соглашения споры решаются в суде по месту нахождения Банка.

Например, из анализа условий Кредитного договора, заключенного с АО «Банк ЖилФинанс» все споры и разногласия, возникающие по Договору, Стороны будут решать путем переговоров. При не достижении соглашения споры решаются в суде по месту нахождения Банка.

Данное условие противоречит ст. 28 ГПК РФ, в соответствии с которыми иски по данной категории дел могут быть предъявлены по общему правилу территориальной подсудности - по месту нахождения ответчика.

Согласно пункта 2 статьи 17 Закона о защите прав потребителей потребителю предоставляется возможность самостоятельно определить суд, в котором будет рассматриваться его требование к контрагенту, в первую очередь исходя из критерия удобства участия самого потребителя в судебном разбирательстве. При этом законодатель не установил процессуальных правил для рассмотрения споров, в которых потребитель является ответчиком, так как по общему правилу иск предъявляется в суд по месту нахождения ответчика (статья 28 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации). В связи с этим дела с участием потребителей всегда будут рассматриваться в суде по месту жительства потребителя. Данная гарантия, предоставляемая потребителю-гражданину законом, не может быть изменена или отменена договором, включение спорного положения о подсудности споров в кредитный договор, являющийся типовым, с заранее определенными условиями, ущемляет права потребителя.

В соответствии с п.1 ст.16 Закона РФ «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

5. Включение в Кредитный договор условия, одностороннего изменения условий договора.

Например, из анализа условий Кредитного договора, заключенного с АО «Банк ЖилФинанс», установлено, что «кредитор имеет право изменить порядок оплаты ежемесячных платежей по настоящему Договору, письменно уведомив об этом Заемщика».

В рассматриваемом случае, в типовой форме договора предусмотрено право Банка в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в

условия Договора.

В соответствии со статьей 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом.

В силу ст. 30 Федерального закона от 02.12.1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» существенные условия договора подлежат указанию в договоре. В договоре должны быть указаны процентные ставки по кредитам и вкладам (депозитам), стоимость банковских услуг и сроки их выполнения, в том числе сроки обработки платежных документов, имущественная ответственность сторон за нарушения договора, включая ответственность за нарушение обязательств по срокам осуществления платежей, а также порядок его расторжения и другие существенные условия договора. Таким образом, из анализа указанной нормы следует, что сведения об услуге и порядке ее оплаты должны содержаться в оформленном в письменном виде договоре.

Статьей 450 Гражданского кодекса Российской Федерации регулируются общие положения об изменении и расторжении договора, как по соглашению сторон, так и по требованию одной из сторон в судебном порядке. Таким образом, изменение или расторжение договора, заключенного банком с физическим лицом, не являющимся субъектом предпринимательской деятельности, возможно либо по соглашению сторон, либо по требованию одной из сторон в судебном порядке.

Соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в той же форме, что и договор, если из закона, иных правовых актов, договора или обычаев делового оборота не вытекает иное (п. 1 ст. 452 ГК РФ).

Положениями пункта 16 статьи 5 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ предусмотрен ограниченный, четко определенный перечень изменений, которые кредитор вправе в одностороннем порядке вносить в кредитный договор. Все вносимые в одностороннем порядке изменения, как в общие, так и в индивидуальные условия потребительского кредита

касаются уменьшения суммы неустойки, и иных плат, предусмотренных условиями кредитования и не должны повлечь за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа).

Таким образом, в силу изложенных норм, односторонне изменение условий договора об оказании услуг связи, заключенного в письменной форме со стороны Банка, недопустимо. Включение в договор такого условия ущемляет установленные законом права потребителя.

Например, «Сетелем Банк» ООО вправе вносить изменения в Договор в порядке, определенном действующим законодательством Российской Федерации, уведомляя об этом Клиента любым из способов, указанных в п. 5 Главы II ОУ, за исключением случаев изменения срока действия договора, увеличения размеров процентов и (или) изменения порядка их определения, увеличения или установления комиссионного вознаграждения, если иное не определено действующим законодательством российской Федерации.

Любые изменения или дополнения в Договор, Общие условия, Тарифы, Программу страхования с момента вступления их в силу равным образом распространяются на всех лиц, заключивших с Банком Договор, в том числе и на тех, кто заключил Договор ранее даты вступления изменений в силу. Под действие изменений подпадают все операции, совершение которых производится начиная с даты вступления в силу соответствующих изменений.

Пункт 8 Главы 2 общего положения предусматривает, что в случае не получения Банком возражений Клиента относительно вносимых изменений в Договор (включая Общие условия и Тарифы) в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты уведомления Клиента, отсутствие таких возражений будет считаться выражением воли клиента о внесении изменений в Договор, предложение Банка о внесении таких изменений будет считаться безоговорочно принятым; согласие Клиента на внесение изменений считается полученным; Договор (включая Общие условия и Тарифы)

считается измененным.

Получение Банком в вышеуказанный срок возражений Клиента рассматривается Банком Клиентом как заявление клиента о расторжении Договора, если иное не предусмотрено Общими условиями. При этом Клиент до даты расторжения Договора, погашает имеющуюся перед Банком Задолженность.

В рассматриваемом случае, условиями предусмотрено право Банка в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в условия Договора.

В соответствии со статьей 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом.

В силу ст. 30 Федерального закона от 02.12.1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» существенные условия договора подлежат указанию в договоре. В договоре должны быть указаны процентные ставки по кредитам и вкладам (депозитам), стоимость банковских услуг и сроки их выполнения, в том числе сроки обработки платежных документов, имущественная ответственность сторон за нарушения договора, включая ответственность за нарушение обязательств по срокам осуществления платежей, а также порядок его расторжения и другие существенные условия договора. Таким образом, из анализа указанной нормы следует, что сведения об услуге и порядке ее оплаты должны содержаться в оформленном в письменном виде договоре.

Статьей 450 Гражданского кодекса Российской Федерации регулируются общие положения об изменении и расторжении договора, как по соглашению сторон, так и по требованию одной из сторон в судебном порядке. Таким образом, изменение или расторжение договора, заключенного банком с физическим лицом, не являющимся субъектом предпринимательской деятельности, возможно либо по соглашению сторон, либо по требованию одной из сторон в судебном порядке.

Соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в той же форме, что и договор, если из закона, иных правовых актов, договора или обычаев делового оборота не вытекает иное (п. 1 ст. 452 ГК РФ).

Положениями пункта 16 статьи 5 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" предусмотрен ограниченный, четко определенный перечень изменений, которые кредитор вправе в одностороннем порядке вносить в кредитный договор. Все вносимые в одностороннем порядке изменения, как в общие, так и в индивидуальные условия потребительского кредита касаются уменьшения суммы неустойки, и иных плат, предусмотренных условиями кредитования и не должны повлечь за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа).

Таким образом, в силу изложенных норм, односторонне изменение условий договора об оказании услуг, заключенного в письменной форме со стороны Банка, недопустимо.

Включение в договор такого условия ущемляет установленные законом права потребителя, а так же при несогласии Клиента с вносимыми изменениями со стороны Банка условий ранее заключенного договора влечет его расторжение.

6. Включение в Кредитный договор условия об увеличении размера одобренного Банком Кредитного лимита в одностороннем порядке.

Например, из анализа условий Кредитного договора, заключенного с «Сетелем Банк» ООО, установлено, что Банк вправе увеличивать размер одобренного Банком Кредитного лимита в одностороннем порядке, уведомив об этом Клиента одним из способов, указанных в п. 5 Главы II ОУ. В случае неполучения Банком отказа Клиента до даты, указанной в таком уведомлении, новый Кредитный лимит считается одобренным клиентом и устанавливается с даты, указанной в таком уведомлении Клиенту.

Согласно ч. 16 ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О

потребительском кредите (займе)" кредитор вправе уменьшить в одностороннем порядке постоянную процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора потребительского кредита (займа), уменьшить размер неустойки (штрафа, пени) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (штраф, пеню), а также изменить общие условия договора потребительского кредита (займа) при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа). При этом кредитор в порядке, установленном договором потребительского кредита (займа), обязан направить заемщику уведомление об изменении условий договора потребительского кредита (займа), а в случае изменения размера предстоящих платежей также информацию о предстоящих платежах и обеспечить доступ к информации об изменении условий договора потребительского кредита (займа).

Таким образом, в силу изложенной нормы, право Банка по своему усмотрению увеличить лимит одобренного Банком Кредитного лимита в одностороннем порядке, недопустимо. Включение в договор такого условия ущемляет установленные законом права потребителя.

3.4. Интернет-торговля.

В числе приоритетных направлений государственной политики в области защиты прав потребителей, в соответствии с текущими экономическими и социальными условиями, является, в том числе защита потребителей в сфере электронной коммерции, осуществляющей хозяйствующими субъектами посредством информационно – телекоммуникационных сетей (сети Интернет, включая Интернет-торговлю).

Правоотношения в сфере Интернет-торговли урегулированы ст.497 ГК

РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами продажи товаров дистанционным способом, утвержденными Постановлением Правительства от 27.09.2007г. №612.

Сегодня Управление особое внимание уделяет продаже товаров дистанционным способом. Периодически Управление проводит мониторинг интернет - сайтов по продаже товаров и оказанию услуг.

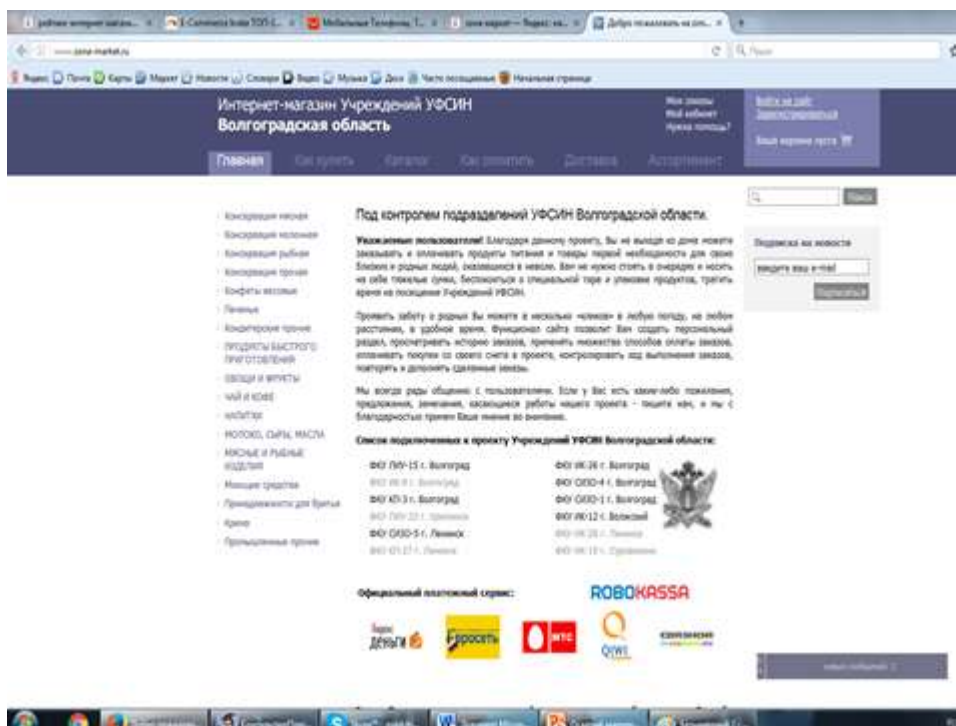
Потребителям понравился сервис, предоставляемый электронной коммерцией. В режиме «не сходя с дивана» можно приобрести товары в интернет-магазине и заказать услуги. Не исключением становится и товары легкой промышленности.

В 2016 году в Управление поступило 73 обращения граждан в сфере продажи товаров дистанционным способом. На 25 % увеличилось количество обращений по сравнению с 2015 годом (55 обращений), по сравнению с 2014 годом - на 49 % (43 обращения).

На рынке дистанционной торговли действуют интернет-магазины скрывающие информацию о себе как о продавце.

Отсутствие информации о продавце, во-первых является нарушением требований законодательства о защите прав потребителей, а во-вторых делает невозможным потребителю предъявлять какие-либо требования относительно совершенной покупки. Т.е. потребитель не знает, кому предъявлять соответствующие требования.

В 2016 году Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области совместно с Управлением Федеральной службы исполнения наказания по Волгоградской области проведена работа по закрытию Интернет-сайта реализующего продовольственные и непродовольственные товаров для лиц, находящихся в местах лишения свободы без раскрытия информации о продавце, и обязательной информации о товарах.



Управление обратилось с исковым заявлением в суд в защиту неопределенного круга потребителей о признании информации о дистанционной продаже продуктов питания и непродовольственной группы товаров, размещенной на сайте www.zona-market.ru, информацией, распространение которой в Российской Федерации запрещено.

05 декабря 2016 года Центральным районным судом города Волгограда исковые требования Управления удовлетворены в полном объеме. Информация о дистанционной продаже продуктов питания и непродовольственной группы товаров, размещенной на сайте, признана запрещенной. В настоящее время сайт закрыт.

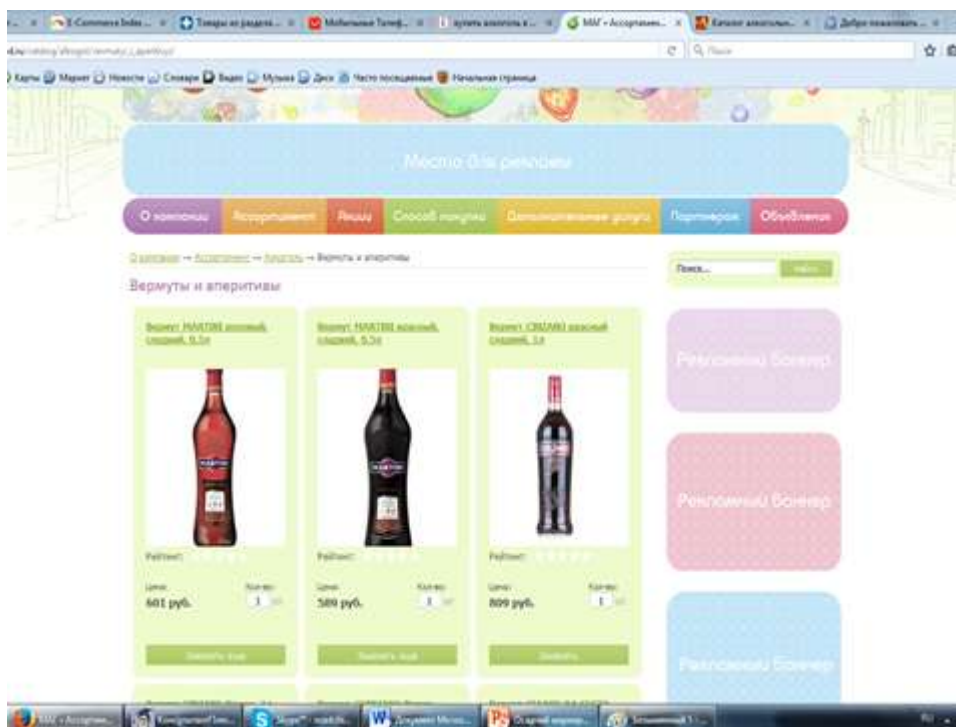
По результатам мониторинга интернет - сайтов по продаже товаров и оказанию услуг Управлением в 2016 году было выявлено 2 сайта (www.rollberi.ru, www.mag-food.ru), на которых осуществлялась розничная продажа алкогольной продукции.

Согласно п.5 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612, не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена на

территории РФ.

На указанных сайтах пользователям предоставлялся свободный доступ, на них размещалась информация о возможности приобретения алкоголя дистанционным способом. Сайты имели красочное оформление, которое привлекало к себе внимание, побуждало к покупке алкоголя с указанием ассортимента, цен, акций и скидок, ссылками на то, как сделать заказ.

Вход на сайты были свободными, не требовали предварительной регистрации и пароля, ознакомиться с содержанием указанной страницы и скопировать информацию в электронном виде мог любой пользователь сети «Интернет». Информация на сайтах распространялась бесплатно, срок пользования был не ограничен, ограничения на передачу, копирование и распространение информации отсутствовали.



Управлением было подготовлено 2 исковых заявления в защиту неопределенного круга потребителей с требованием о признании запрещенной информации о дистанционной продаже алкоголя и табачной продукции.

Оба исковых заявления Управления удовлетворены судом в полном

объеме.

3.5.Бытовые услуги.

Бытовое обслуживание населения – часть сферы обслуживания, где населению оказываются непроизводственные и производственные услуги. Бытовое обслуживание характеризуется общественно-организованными способами и формами удовлетворения непосредственных материальных и духовных потребностей людей вне их профессиональной и общественно-политической деятельности.

В современных условиях бытовое обслуживание, располагавшее в прошлом кустарными мастерскими, стало отраслью народного хозяйства с соответствующей индустриальной материально-технической базой – промышленными предприятиями, производственными объединениями, имеющими высокопроизводительные машины и механизмы. Оно приобретает всё более универсальный характер при специализации отдельных видов и типов обслуживания.

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» разработаны Правила бытового обслуживания населения в РФ.

Данные Правила распространяются на отношения, вытекающие из договора бытового подряда и договора возмездного оказания бытовых услуг.

При этом необходимо отметить, что в рамках Федерального Закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» индивидуальные предприниматели и юридические лица в соответствии с осуществляемой ими деятельностью обязаны, в том числе обеспечивать для здоровья человека безопасность выполняемых работ и оказываемых услуг. В этой связи разработаны и утверждены ряд санитарных норм и правил, предписывающих соблюдать требования санитарного законодательства:

- СанПиН 2.1.2.2631-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы

организаций коммунально-бытового назначения, оказывающих парикмахерские и косметические услуги»;

- СанПиН 2.1.2.2646-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы прачечных»;

- СанПиН 2.1.2.3150-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы бань и саун»;

- СанПиН 2.2.2506-09 «Гигиенические требования к организациям химической чистки изделий».

Наиболее распространёнными видами бытового обслуживания населения являются:

- 1) Парикмахерские услуги;
- 2) Химическая чистка одежды, услуги прачечных
- 3) Фотоуслуги;
- 4) Услуги бань;
- 5) Пошив и ремонт одежды;
- 6) Изготовление мебели;
- 7) Ремонт и пошив обуви;
- 8) Ритуальные услуги;
- 9) Услуги по ремонту автотранспортных средств.

В общей структуре обращений, поступивших в адрес Управления за 2016 год, бытовые услуги занимают 4 место (448 обращений) после вопросов торговли, ЖКХ, финансовых услуг.

Как показывает практика, количество обращений связанных с вопросом бытового обслуживания населения с каждым годом увеличивается. Увеличение обращений в данной сфере за последние 5 лет произошло практически в 4 раза.

В рамках рассмотрения поступивших обращений при наличии оснований проводятся внеплановые мероприятия по контролю.

Наиболее распространёнными фактами нарушений при оказании услуг

бытового обслуживания населения являются:

- предоставление неполной (недостоверной) информации об исполнителях и оказываемых услугах;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей;
- нарушение Правил бытового обслуживания населения в РФ (нарушение сроков оказания услуг).

В настоящее время российский рынок бытовых услуг выходит на качественно новый уровень. Все больше людей и организаций отказываются от решения бытовых проблем своими силами и прибегают к помощи квалифицированных специалистов. Образы некомпетентных сантехников или электриков безвозвратно уходят в прошлое, на смену им приходят специалисты своего дела. Увеличивается число организаций бытового обслуживания.

Управлением также выявляются нарушения законодательства о защите прав потребителей в сфере бытовых услуг в рамках проведенных контрольно-надзорных мероприятий.

Так, например, Управлением была проведена плановая проверка в отношении ООО «Газпром газораспределение Волгоград», оказывающего, в том числе и бытовые услуги населению. В ходе анализа типовых форм Договора о техническом обслуживании и ремонте внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования (далее – Договор ТО ВДГО и Договора на эксплуатацию объекта газораспределительной сети (далее – Договор на эксплуатацию) было установлено, что в обеих формах, предлагаемых к заключению физическим лицам, содержались условия, касающиеся оплаты услуг, противоречащие законодательству о защите прав потребителей.

В соответствии с условиями договоров Исполнитель (ООО «Газпром газораспределение Волгоград») предоставлял себе возможность изменять цену в одностороннем порядке каждый раз в момент непосредственного оказания услуг. И это при том, что в самих договорах уже была прописана

конкретная стоимость на весь период. При этом договор мог быть заключен как на 1 год, так и на 3 года, а услуги могли оказываться несколько раз в течение срока действия договора. То есть, заключив договор на одну сумму, потребитель, как показывает практика, в момент проведения работ представителями ООО «Газпром газораспределение Волгоград» был вынужден оплачивать услуги в размере большем, чем прописано в договоре.

Пунктом 1 ст. 310 Гражданского кодекса РФ (ГК РФ) предусмотрено, что односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются. При этом ч. 2 ст. 310 определяет, что в случае, если исполнение обязательства связано с осуществлением предпринимательской деятельности не всеми его сторонами, право на одностороннее изменение его условий или отказ от исполнения обязательства может быть предоставлено договором лишь стороне, не осуществляющей предпринимательской деятельности. По обоим договорам только одна сторона (ООО «Газпром газораспределение Волгоград») осуществляет предпринимательскую деятельность, в связи с чем, у неё отсутствует право в одностороннем порядке изменять условия договора, в том числе, и его стоимость.

Пункт 1 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1 предусматривает, что условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

По итогам проверки ООО «Газпром газораспределение Волгоград» было выдано предписание, целью которого являлось изменение вышеперечисленных условий договора. Данное предписание было обжаловано Обществом в двух судебных инстанциях, однако, судебные органы пришли к заключению о законности выданного предписания и оставили его в силе.

ООО «Газпром газораспределение Волгоград» предписание исполнено,

в типовые формы внесены изменения. Условия об оплате изложены в новой редакции, согласно которой, все изменения, вносимые в договоры, в том числе и стоимость, согласуются с потребителем путём подписания дополнительного соглашения.

С целью информирования населения Управлением была подготовлена и размещена на сайте Управления информация по данному делу.

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

Приоритетным направлением в сфере защиты прав потребителей при продаже товаров и оказании услуг населению является организация взаимодействия и конструктивное сотрудничество всех составляющих системы: территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Волгоградской области, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей.

Координацию взаимодействия всех составляющих системы защиты прав потребителей на территории Волгоградской области осуществляет Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области и Комитет промышленности и торговли Волгоградской области.

Координация обеспечивается посредством работы постоянно действующих межведомственных совещательных, координационных и экспертных органов, в состав которых входят представители органов государственной и исполнительной власти, администраций муниципальных образований, общественных объединений потребителей и предпринимателей.

На заседаниях совещательных органов рассматриваются наиболее актуальные аспекты применения законодательства о защите прав потребителей в Волгоградской области, разрабатываются общие направления развития и механизмы взаимодействия в решении вопросов по защите прав потребителей.

Так, в соответствии с Указом Президента РФ от 23.01.2015 года № 31

«О дополнительных мерах по противодействию незаконному обороту промышленной продукции», постановлением Губернатора Волгоградской области от 26.08.2015 № 775 в целях координации деятельности территориальных органов федеральной исполнительной власти, органов исполнительной власти Волгоградской области, и органов местного самоуправления, муниципальных образований Волгоградской области по противодействию незаконному ввозу, производству и обороту промышленной продукции, в том числе, контрафактной, создана Комиссия по противодействию незаконному обороту промышленной продукции Волгоградской области. Комиссию возглавляет Губернатор Волгоградской области.



В 2016 году в ходе заседаний комиссии рассмотрены следующие вопросы:

- об организации и проведении мероприятий по выявлению и пресечению распространения фальсифицированной алкогольной продукции на потребительском рынке Волгоградской области;
- о контроле качества и безопасности пищевой продукции, находящейся в обращении на территории Волгоградской области.

О мероприятиях по выявлению и пресечению незаконного производства и реализации продукции, не отвечающей требованиям безопасности;

- о проблемах незаконного оборота лекарственных препаратов и оборудования медицинского назначения в Волгоградской области;

- о результатах контрольно-надзорных мероприятий в сфере противодействия незаконному обороту промышленной продукции на территории Волгоградской области;

- о мерах по борьбе с незаконным оборотом пищевой продукции и продукции перерабатывающей промышленности (цельномолочной, кисломолочной продукции и детского питания);

- о мероприятиях по выявлению и пресечению незаконного оборота товаров легкой промышленности;

В соответствии с решением комиссии Администрацией Волгоградской области в 2016 году в целях недопущения на территории Волгоградской области незаконного оборота алкогольной продукции производства Республики Казахстан направлялись предложения в адрес Государственной комиссии о рассмотрении вопроса об установлении ограничений по объемам вывозимой алкогольной продукции, произведенной в Республике Казахстан, и частоте (периодичности) посещений сопредельного государства, связанных с приобретением алкогольной продукции.

Информация о работе комиссии на территории региона направляется в аппарат Государственной комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции.

Волгоградская область с 2011 является пилотным регионом Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в РФ». В этой связи Управлением налажено тесное взаимодействие с Комитетом финансов Волгоградской области.

Целью Проекта является формирование у граждан разумного финансового поведения при принятии обоснованных решений по отношению

к личным финансам и повышение эффективности защиты их прав как потребителей финансовых услуг.

В рамках реализации Проекта Управлением совместно с Комитетом финансов Волгоградской области, общественными организациями проводятся информационно–просветительские мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности населения.

На основании вышеизложенного можно констатировать, что работа по защите прав потребителей на территории Волгоградской области в 2016 году осуществлялась в тесном сотрудничестве всех участников региональной системы защиты прав потребителей, что способствовало комплексному подходу к обеспечению эффективной защите прав потребителей, повышению качества и результативности проводимой информационно-просветительской работе.

В целях организации взаимодействия, принято решение о разработке региональной Программы по защите прав потребителей на территории Волгоградской области и принятия ее в 2017 году.

4.1. Реализация органами исполнительной власти Волгоградской области полномочий в сфере защиты прав потребителей.

4.1.1. Комитет промышленности и торговли Волгоградской области.

Комитет промышленности и торговли Волгоградской области (далее - комитет) в соответствии с положением о комитете, утвержденным постановлением Администрации Волгоградской области от 24.11.2014 № 31-п «Об утверждении положения о комитете промышленности и торговли Волгоградской области» является органом исполнительной власти Волгоградской области, осуществляющим полномочия в сфере торговой деятельности, в области защиты прав потребителей, в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции.

Комитетом на постоянной основе осуществляются мероприятия по обеспечению защиты прав потребителей:

проведение ежеквартального мониторинга и анализа осуществления мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления Волгоградской области;

консультативная помощь специалистам по защите прав потребителей муниципальных образований и жителям региона, в том числе организация работы телефона "горячей линии" для потребителей (за 2016 года дано более 450 консультаций);

информационное освещение актуальных вопросов защиты прав потребителей посредством размещения на официальном Интернет-портале Губернатора и Администрации Волгоградской области нормативных правовых актов по всем сферам потребительского рынка, информационно-справочных и методических материалов, информации об органах и организациях, осуществляющих защиту прав потребителей (размещено более 350 информационно-справочных материалов по защите прав потребителей и потребительскому рынку);

размещение и нахождение в постоянном доступе для потребителей интерактивного окна «Задайте вопрос по защите прав потребителей» на интернет-сайте комитета.

Кроме того, проводится мониторинг волгоградских предприятий торговли и услуг по вопросу соблюдения законодательства о защите прав потребителей в части предоставления потребителям необходимой и достоверной информации о продавце (исполнителе) и оказываемых услугах. Информация по результатам информационно-аналитического наблюдения направляется в Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области.

Комитетом проводятся иные мероприятия по защите потребителей в соответствии со следующими контрольными (надзорными) полномочиями:

в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной продукции – осуществляется государственный контроль соблюдения организациями законодательства, регулирующего производство и оборот этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также

условий, предусмотренных лицензиями на розничную продажу алкогольной продукции;

в сфере торговой деятельности – за соблюдением законодательства о розничных рынках. В ходе проведения проверок комитетом осуществляется мониторинг соблюдения управляющими розничными рынками компаниями требований действующего законодательства о розничных рынках.

За 2016 год комитетом проведено 885 выездных и документарных проверок в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной продукции и 26 плановых выездных проверок розничных, универсальных и сельскохозяйственных рынков Волгоградской области. По результатам контрольных мероприятий составлено 30 протоколов об административном правонарушении.

Кроме того, комитет принимает участие в совершенствовании федеральной и региональной нормативно - правовой базы в сфере потребительского рынка и защиты прав потребителей.

Учитывая реализуемые программы импортозамещения, важное значение сегодня приобретает насыщение потребительского рынка региона продукцией и товарами местного производства, для этого в целях информирования населения проводятся открытые мероприятия и презентации волгоградской продукции.

Также, в целях предотвращения необоснованного роста цен на товары первой необходимости, в рамках исполнения указов Президента Российской Федерации, комитетом проводится постоянный мониторинг уровня средних цен на фиксированный набор продовольственных товаров.

В целях соблюдения законных прав потребителей финансовых услуг на территории Волгоградской области в 2016 году реализовывалась региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения в Волгоградской области» на 2014-2016 годы, утвержденная постановлением Правительства Волгоградской области от 24.03.2014 № 118-п «Об утверждении региональной программы «Повышение уровня

финансовой грамотности населения в Волгоградской области» на 2014 - 2016 годы.

Правовой основой реализации программы послужили: распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.12.2008 № 2043-р «Об утверждении Стратегии развития финансового рынка Российской Федерации на период до 2020 года»; распоряжение Правительства Российской Федерации от 19.06.2013 № 1012-р «Об утверждении плана мероприятий ("дорожной карты") "Создание международного финансового центра и улучшение инвестиционного климата в Российской Федерации»; трехсторонний договор между Волгоградской областью, Министерством финансов Российской Федерации и Некоммерческим фондом реструктуризации предприятий и развития финансовых институтов о реализации Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» от 20.10.2011 № 01-01-06/17-388.

Основные мероприятия программы: проведение коммуникативной кампании, направленной на повышение финансовой грамотности населения; проведение образовательно-организационных мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности населения и создание виртуального центра финансовой грамотности.

Программа реализовывалась на основании трехстороннего договора между Волгоградской областью, Министерством финансов Российской Федерации и Некоммерческим фондом реструктуризации предприятий и развития финансовых институтов о реализации Проекта "Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации" от 20.10.2011 № 01-01-06/17-388.

В рамках реализации программы за 2016 год проведены следующие мероприятия:

- осуществлено ведение сайта Регионального центра финансовой

грамотности: на ресурсе <http://fingram34.ru/>;

- в региональных СМИ вышли в эфир 4 радиопередачи и 10 телепередач, посвященных финансовой грамотности. Охват целевой аудитории составил 1,6 млн. человек;

- проведены круглые столы, профессиональные семинары, конференции, конкурсы, просветительные лекции;

- проведены образовательные мероприятия в рамках II Всероссийской недели финансовой грамотности для детей и молодежи в Волгоградской области и в рамках Всероссийской Недели сбережений для взрослого населения в Волгоградской области. Охват целевой аудитории составил 66 тыс. человек.

4.1.2. Инспекция государственного жилищного надзора Волгоградской области.

Мероприятия, направленные на защиту прав потребителей жилищно – коммунальных услуг, реализуются Инспекцией государственного жилищного надзора Волгоградской области (далее – Госжилнадзор).

Основу системной работы Инспекции государственного жилищного надзора Волгоградской области по осуществлению контроля за исполнением обязательных требований законодательства в области обеспечения прав и законных интересов граждан при предоставлении жилищно-коммунальных услуг составляет работа с обращениями граждан. Несмотря на профилактические мероприятия по пресечению и устранению выявленных нарушений, в течение последних лет количество обращений граждан по вопросу ненадлежащего оказания жилищно-коммунальных услуг увеличивается. Так, в 2016 году органами Госжилнадзора Волгоградской области рассмотрено более 28 тыс. обращений.

Систематизация поступивших обращений по тематическим направлениям свидетельствует о том, что лидирующую позицию в

обращениях граждан занимают вопросы технического состояния и эксплуатации жилищного фонда (37,6%). На втором месте по количеству поступивших обращений - заявления граждан по вопросам соблюдения порядка начисления платы за жилищно-коммунальные услуги (25%). На третьем месте по количеству поступивших обращений вопросы оказания коммунальных услуг ненадлежащего качества составляют 13,2%. Далее следуют заявления граждан по вопросам управления жилищным фондом (7,3%).

Доля вопросов обеспечения энергетической эффективности многоквартирных домов, их оснащения приборами учета используемых энергетических ресурсов, а также вопросов эксплуатации приборов учета – 2,3% , вопросы соблюдения управляющими организациями и ТСЖ требований законодательства о раскрытии информации – 3,4% от общего количества вопросов, поставленных гражданами в обращениях.

Вопросы проведения капитального ремонта в рамках реализации региональной программой "Капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Волгоградской области", утвержденной постановлением Правительства Волгоградской области № 812-п от 31.12.2013, составляют 2,4%. Несогласия с результатами рассмотрения органами местного самоуправления обращений граждан и юридических лиц в рамках реализации переданных полномочий по организации и осуществлению государственного жилищного надзора и лицензионного контроля составляют 3,6%, иные вопросы - 5,2 %.

Сравнительный анализ тематической направленности обращений граждан за 2016 и 2015 годы показывает, что в отчетном периоде 2016 года наблюдается рост количества обращений граждан по вопросам соблюдения управляющими организациями и ТСЖ порядка начисления платы за жилищно-коммунальные услуги с 21,8% до 25%, по вопросам оказания коммунальных услуг ненадлежащего качества с 10,3% до 13,2%, соблюдения управляющими организациями требований законодательства о размещении

информации, в том числе в ГИС ЖКХ (2,9% - 2015 год, 3,4% - 2016 год).

Однако наблюдается снижение 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 2016 год составила 7,3%, а за аналогичный период 2015 года –15,1%.

По фактам, изложенным гражданами в обращениях, должностными лицами органов Госжилнадзора в установленном порядке были проведены контрольно-надзорные мероприятия и даны исчерпывающие разъяснения по поставленным гражданами вопросам.

В 2016 году на территории Волгоградской области органами Госжилнадзора проведено 8948 проверок юридических лиц, граждан, органов местного самоуправления. Общая площадь обследованных многоквартирных домов составила более 72 тыс. кв. м.

По итогам проведенных в 2016 году проверок выявлено 11345 нарушений требований жилищного законодательства, в целях устранения которых выдано 4324 предписания. Анализ выявленных нарушений показывает, что лидирующую позицию - 77 %- занимают нарушения технического состояния и эксплуатации жилищного фонда – 8728 нарушений. Иные нарушения, как правило, связаны с некачественным предоставлением коммунальных услуг, порядка расчета начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, управлением жилищным фондом, а именно:

некачественное предоставление коммунальных услуг – 789 нарушений;

неисполнение требований предписаний – 687;

порядок расчета начисления платы за жилищно-коммунальные услуги - 619 нарушений;

правил управления многоквартирными домами – 235 нарушений;

требований законодательства о раскрытии информации – 55 нарушений;

правил технической эксплуатации внутридомового газового оборудования – 44 нарушения;

иные нарушения - 188.

За нарушения требований законодательства в отношении 1240 должностных и юридических лиц были возбуждены дела об административных правонарушениях.

По результатам рассмотрения составленных протоколов за нарушения требований правил содержания и ремонта жилых помещений, нормативного уровня и режима предоставления коммунальных услуг, законодательства о передаче технической документации на многоквартирный дом и иных, связанных с управлением таким многоквартирным домом, документов, законодательства об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности, правил пользования жилыми помещениями Инспекцией вынесено 183 постановления о назначении административных наказаний (80 юридических, 69 должностных и 34 физических лиц).

За нарушения лицензионных требований и требований правил предпринимательской деятельности в сфере управления многоквартирными домами, а также в связи с непредставлением сведений (информации), невыполнением в срок законного предписания, воспрепятствованием законной деятельности должностного лица органа государственного контроля (надзора), уклонением от исполнения административного наказания возбуждено 971 дело об административном правонарушении. В связи с тем, что рассмотрение указанных дел отнесено к подведомственности судов общей юрисдикции, материалы были направлены в судебные участки мировых судей Волгоградской области для рассмотрения по существу.

По результатам рассмотрения возбужденных дел мировыми судьями привлечено к административной ответственности 526 должностных и юридических лиц.

Кроме того, органами Госжилнадзора, в рамках межведомственного взаимодействия, материалы проведенных проверок направляются в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Волгоградской области с целью

привлечения к административной ответственности по факту обмана потребителя, а также непредставления (представления недостоверной) информации для потребителя.

Одним из актуальных вопросов на протяжении многих лет остается вопрос начисления платы за жилищно-коммунальные услуги.

С целью принятия превентивных мер, направленных на восстановление прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, распоряжением Губернатора Волгоградской области от 05.04.2016 № 92-р создана рабочая группа по проблемным вопросам начисления платы за коммунальные услуги (далее – рабочая группа).

Результатом мер, принятых со стороны Инспекции и направленных на снижение платежей, явился произведенный исполнителями коммунальных услуг перерасчет платы за жилищно-коммунальные услуги на сумму более 40 000,0 тыс. руб., в том числе 1 549, 49 тыс. руб. во исполнение предписаний, выданных Инспекцией.

Освещая работу Инспекции по вопросам контроля (надзора) за соблюдением порядка начисления платежей, необходимо отметить отдельные практики по внедрению и реализации новых направлений, а также итоги работы, повлекшие за собой социально значимые положительные результаты в интересах неопределенного круга граждан Волгоградской области.

Во исполнение протокольных поручений заместителя министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации А.В. Чибиса, Инспекцией внедрена практика проведения проверок по перерасчетам платы за некачественно предоставленные потребителям коммунальные услуги при наличии доказательств, а также продолжены проверки по установлению и применению платы за содержание жилого помещения.

Так, например, в ходе проверки ПАО "Волгоградэнергообл" было доказано некачественное предоставление коммунальной услуги по

электроснабжению (напряжение в сети не соответствовало нормативному) с даты подачи заявки потребителем, на которую исполнитель не отреагировал, а не с даты составления акта о некачественной услуге.

По предписанию Инспекции ПАО "Волгоградэнергообл" произвел гражданам поселка Калинин Среднеахтубинского района перерасчет на сумму 36,5 тыс. руб.

В указанном направлении Инспекцией внедрена практика межведомственного взаимодействия, а именно - с учетом запросов, направленных в органы Роспотребнадзора, и на основании полученных экспертных заключений по лабораторным исследованиям проведены проверки перерасчетов платы за некачественно предоставленные коммунальные услуги.

Так, на основании экспертных заключений аккредитованной испытательной лаборатории ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области" Инспекцией установлено, что МУП "Береславское КХ" предоставляло в многоквартирный дом № 39 в пос. Береславка Калачевского района холодную воду ненадлежащего качества по санитарно-химическим показателям - мутность и жесткость общая. В этой связи МУП "Береславское КХ" выдано предписание на проведение перерасчета платы за холодную воду ненадлежащего качества, которое предприятием было обжаловано в судебном порядке. Решением Арбитражного суда Волгоградской области предписание Инспекции оставлено в силе.

Инспекцией при проверке установлено, что гражданам, проживающим в многоквартирных домах № 51 по ул. Ломоносова, № 1, по ул. Спортивная в г. Жирновск, управляющая организация ООО "ЖЭУ" при расчете платы за содержание и ремонт общего имущества необоснованно применяла размер платы, установленный протоколом общего собрания собственников, которое не имело кворума.

По предписанию Инспекции ООО "ЖЭУ" жителям двух домов произведен перерасчет на общую сумму 173,146 тыс. руб.

Кроме того, существенные результаты достигнуты благодаря проверке, проведенной Инспекцией в отношении администрации городского округа - город Волжский по исполнению государственных полномочий. Во исполнение дважды выданного предписания о проведении проверки администрацией с участием и сопровождением отдела контроля за порядком начисления платежей Инспекции установлено необоснованное начисление платы за отопление жителям многоквартирного дома городского округа - город Волжский.

В ходе проверки установлено, что ООО "ЛУКОЙЛ-ТТК" при расчете корректировки платы за отопление применены объемы тепловой энергии в горячей воде, при этом данная тепловая энергия не использовалась для нужд отопления, следовательно, действия исполнителя коммунальной услуги не соответствовали требованиям законодательства, и в результате которых только по одной квартире площадью 59 кв.м., потребителю была начислена плата за отопление в одном месяце на 1,43 тыс.руб. больше.

Администрацией городского округа – город Волжский выдано предписание на перерасчет размера платы исходя из незаконно предъявленных потребителям к оплате объемов тепловой энергии. Данное предписание ООО "ЛУКОЙЛ-ТТК" было обжаловано в Арбитражный суд Волгоградской области с требованием о признании его незаконным. Инспекция была привлечена в судебное заседание в качестве третьего лица.

02.03.2016 Двенадцатым Арбитражным апелляционным судом, 14.06.2016 Арбитражным судом Поволжского округа были вынесены судебные акты в пользу надзорного органа, при этом незаконность действий ООО "ЛУКОЙЛ-ТТК" была подтверждена всеми судебными инстанциями.

Тем самым на одном примере были установлены и доказаны факты необоснованного начисления платы за отопление, которые касались жителей 240 многоквартирных домов (далее – МКД) города Волжский.

Во исполнение протокольных поручений рабочей группы, проведены мероприятия, связанные с принятием мер пресечения к управляющим

организациям и восстановлением нарушенных прав граждан, в связи с некорректным начислением платы за отопление в 2015-2016 гг. в Волгограде. Управляющие организации привлечены к административной ответственности на общую сумму 1 110,0 тыс.руб. за нарушение сроков снятия показаний общедомовых приборов учета, что повлекло неравномерное распределение объемов тепловой энергии при начислении платы за отопление в разрезе календарного месяца. По результатам работы рабочей группы жителям Волгограда произведен перерасчет платы за отопление 2015-2016 на общую сумму 3 503,0 тыс. руб.

Во исполнение протокольных поручений рабочей группы, ООО "Волжские тепловые сети" (правопреемник ООО "ЛУКОЙЛ-ТТК") исходя из установленных фактов нарушений, изложенных выше, по 240 МКД города Волжский проведен перерасчет платы за отопление, в состав которой необоснованно включены объемы тепловой энергии, затраченной для нужд централизованного горячего водоснабжения, на общую сумму 39 678, 5 тыс. руб.

Одновременно рабочей группой рассмотрен вопрос, связанный с разрешением сложившейся на территории р.п. Октябрьский Октябрьского муниципального района ситуации, связанной с начислением платы за вывоз стоков из септиков, которая, как установлено Инспекцией в ходе проверки, проведенной по двум многоквартирным домам р.п. Октябрьский, рассчитывалась вместе с объемами стоков на общедомовые нужды, что противоречит требованиям законодательства.

Во исполнение протокольных поручений рабочей группы МУП "Октябрьское КХ" производится перерасчет по всем МКД р.п. Октябрьский, общая сумма которого составляет 584,626 тыс. руб.

Таким образом, органами Госжилнадзора Волгоградской области реализуются меры по защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Со стороны Инспекции регулярно проводятся мероприятия по

информированию населения по всем направлениям деятельности через средства массовой информации. Так, по итогам 2016 года проведено 10 информационных брифингов, 11 пресс-конференций, более 30 выездных мероприятий, направлено в печатные и электронные СМИ Волгоградской области более 70 пресс-релизов, по итогам которых вышло более 1000 публикаций в следующих СМИ: телеканалы – "Первый федеральный канал", "ГТРК-Волгоград", "Первый Волгоградский канал", "Волгоград-1", "Волгоград-24", Общественное телевидение России, радиокomпании – "Радио России", "Новое радио", печатные и электронные издательства – "Комсомольская правда", "Волгоградская правда", "Вечерний Волгоград", "Родной город", "Крестьянская жизнь", "V1.RU", ИА "Высота 102", "АиФ. Нижнее Поволжье", ИА "Волга-Каспий", ИА "Новости Волгограда", ИА "Блокнот Волгоград", obvesti.ru, "ВДВ Волгоград", "Город Героев" и другие.

Кроме этого специалистами Инспекции принято участие в 7 радиозэфирах и 9 тематических телепередачах.

Также за указанный период проведено около 120 встреч, в том числе выездных в муниципальных образованиях, проведенных в формах обучающих семинаров, совещаний с руководителями управляющих организаций, товариществами собственников жилья, общественными организациями, жителями, советами МКД по вопросам изменений в жилищном законодательстве, начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, в том числе на общедомовые нужды, управления МКД, капитального ремонта МКД, деятельности Инспекции.

За указанный период проведено более 30 обучающих семинаров для граждан, общественных организаций, управляющих организаций и ТСЖ (ТСН), а также для ресурсоснабжающих предприятий. Более того, проводятся личные консультации. В ежемесячном режиме проводятся видеосеминары, организованные областным комитетом ЖКХ и ТЭК, охватывающие участников рынка ЖКХ всех районов области, ведутся ежеквартальные приемы граждан в Общественной приемной Администрации

Волгоградской области, дважды в месяц - личные приемы граждан руководителем и заместителем руководителя Инспекции.

2016 год знаменателен для Инспекции применением специальных мер ответственности к управляющим компаниям, качество работ и услуг которых нередко вызывает нарекания со стороны собственников-потребителей.

Инспекцией в полной мере реализуются полномочия по исключению из реестра лицензий Волгоградской области сведений о МКД при условии двух и более случаев привлечения к административной ответственности лицензиата за неисполнение предписаний органов государственного жилищного надзора.

Такой метод воздействия на управляющую компанию в полной мере отвечает целям защиты прав потребителей, так как позволяет фактически отстранить недобросовестного исполнителя от предоставления некачественной услуги по конкретному многоквартирному дому в отношении целой группы потребителей.

Так, Инспекцией из реестра лицензий Волгоградской области исключены сведения о 22 МКД в отношении 8 управляющих организаций.

Систематическое исключение сведений из реестра лицензий в конечном счете способно повлечь за собой аннулирование лицензии на осуществление предпринимательской деятельности по управлению МКД. Это довольно длительная процедура, осложненная необходимостью соблюдения ряда административных процедур. Первые лицензии были выданы организациям в марте 2015 года, однако уже в 4 квартале 2016 года судом были удовлетворены 2 иска Инспекции об аннулировании лицензий.

Именно Волгоградская область стала регионом, где впервые в России к управляющей компании применили такую меру воздействия, создав тем самым прецедент для всей последующей судебной практики.

В суде представителям Инспекции удалось доказать, что законодателем закреплена обязанность получения лицензии главным образом в целях осуществления качественных и безопасных услуг по управлению МКД и для

допуска к осуществлению таких услуг только тех лиц, которые имеют лицензию. В данном случае наличие у управляющих компаний (пренебрежительно относящихся к исполнению обязанностей по соблюдению лицензионных требований) лицензии не гарантирует потребителям надлежащее качество оказываемых лицензиатом услуг, в результате чего создаются условия, при которых потребитель, ознакомившись с информацией о наличии у исполнителя лицензии, может быть введен в заблуждение относительно действительного качества обслуживания.

Решение об аннулировании лицензии ООО "ПалласСтройДом" вынесено Арбитражным судом Волгоградской области 07 ноября 2016 года. Впоследствии, 07 декабря 2016 года, суд аннулировал лицензию еще у одной управляющей компании – ООО "МДМ-КомСервис".

Лицензирование деятельности по управлению МКД позволяет освободить рынок управления от недобросовестных управляющих организаций, повысить ответственность за качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг.

Еще одним направлением деятельности Инспекции является надзор за соблюдением установленного порядка принятия решения о выборе управляющей организации и заключения с ней договора управления.

Процедура заключения договора управления представляет собой сложную сделку по характеру ее заключения, который предполагает обязательное прохождение двух этапов:

- 1) выбор собственниками управляющей организации большинством голосов и при наличии кворума на общем собрании, по результатам которого оформляется решение;

- 2) во исполнение принятого решения подписание (заключение) договора управления собственниками, обладающими большинством голосов от общего количества голосов в МКД.

Имея ввиду, гарантированную гражданским законодательством каждому

потребителю свободу на заключение договора и недопустимость навязывания услуг и работ при отсутствии надлежащего волеизъявления собственников, Инспекцией по результатам проверок реализуются полномочия по обращению в суд с исками о признании решений общих собраний и договоров управления недействительными.

За 2016 год судами удовлетворено 36 таких исков. Данная мера также позволяет отстранить недобросовестного исполнителя услуг от управления домами.

Более того, в ходе проведения вышеуказанных проверок сотрудниками Инспекции нередко выявляются признаки подделки документов о выборе управляющей организации, то есть оформления документов при отсутствии волеизъявления собственников на получение услуг управляющей компании. По таким фактам в обязательном порядке документы направляются в правоохранительные органы для принятия мер по признакам наличия в действиях должностных лиц управляющей организации или иных неустановленных лиц состава преступления.

По данным фактам Инспекцией направлены в органы полиции 27 материалов проверок в связи с обнаружением признаков фальсификации протоколов общего собрания собственников помещений в МКД и договоров управления МКД, из которых по 4 материалам возбуждены уголовные дела, 11 материалов приобщены к ранее возбужденным уголовным делам.

4.1.3. Инспекция государственного строительного надзора Волгоградской области.

Мероприятия, направленные на защиту прав потребителей строительных услуг, реализуются Инспекцией государственного строительного надзора Волгоградской области (далее - Облстройнадзор)

В рамках защиты прав потребителей Облстройнадзором осуществляется контроль целевого использования застройщиком денежных средств,

уплачиваемых участниками долевого строительства по договору для строительства (создания) многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости в соответствии с Федеральным законом от 30.12.2000 № 214-ФЗ "Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации".

По итогам 2016 года в Облстройнадзор поступило 858 обращений граждан по вопросам оказания бесплатной юридической помощи, из которых: 258 гражданам оказано правовое консультирование в устной форме, 600 граждан получили юридическую помощь в письменной форме.

С целью координации деятельности по завершению строительства проблемных объектов в Волгоградской области с 2007 года действует рабочая группа по рассмотрению вопросов, связанных с нарушением прав участников долевого строительства.

4.1.4. Комитет тарифного регулирования Волгоградской области.

Мероприятия по защите прав потребителей реализовались Комитетом тарифного регулирования Волгоградской области (далее – КТР Волгоградской области) в рамках регионального государственного контроля (надзора) за государственной дисциплиной регулируемых цен (тарифов, расценок, ставок и т.п.) и соблюдением порядка ценообразования на продукцию (товары, работы, услуги), а также за соблюдением стандартов раскрытия информации.

Должностными лицами КТР Волгоградской области за 2016 год проведена 31 внеплановая проверка юридических лиц, осуществляющих регулируемые виды деятельности, основанием для проведения которых являлось нарушение прав потребителей.

По результатам проведенных внеплановых проверок нарушения выявлены в 9 случаях, выдано 4 предписания об устранении выявленных

нарушений.

Приоритетным направлением в 2016 году явилась защита прав потребителей на получение информации о деятельности ресурсоснабжающих организаций. Контроль проводился в форме систематического наблюдения и анализа за соблюдением регулируемыеми организациями факта, сроков, периодичности и полноты раскрытия информации, предусмотренной стандартами раскрытия информации, утвержденными Правительством Российской Федерации.

Проведено 1428 контрольных мероприятий, из них нарушения в сфере соблюдения стандартов раскрытия информации выявлено в 121 случае.

В 2016 году рассмотрено 245 дел об административных правонарушениях в сфере защиты прав потребителей. Назначено административных штрафов на общую сумму – 4874,82 тысяч руб.

4.1.5. Органы местного самоуправления Волгоградской области.

В соответствии со статьей 44 Закона РФ «О защите прав потребителей» осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления осуществляется специалистами администраций муниципальных образований региона в 34 местных администрациях Волгоградской области из 38 имеющихся (за исключением администраций городских округов город Волгоград, город Камышин, город Волжский и администрации Суровикинского муниципального района) и специалистами территориальных структурных подразделений администрации Волгограда – администраций 8 районов Волгограда.

В 2016 году в 7 муниципальных образованиях Волгоградской области функции по защите прав потребителей исполнялись специалистами структурных подразделений потребительского рынка и защиты прав потребителей, в 12 муниципальных образованиях указанные функции

исполнялись специалистами правовых и юридических служб и в 23 - специалистами структурных подразделений по экономике и финансам, муниципального имущества, землепользования и других.

Проведённый анализ информации об исполнении положений законодательства о защите прав потребителей органами местного самоуправления области показал следующее.

За 2016 год специалистами по защите прав потребителей (специалистами иных структурных подразделений, осуществляющих функции по защите прав потребителей) рассмотрено 13870 обращений граждан, из них письменных 1358 обращений и устных 12512 обращений.

По результатам рассмотрения специалистами дано 16225 консультаций, подготовлено 3776 претензий и 693 исковых заявлений.

Из общего числа поступивших обращений - 6880 удовлетворено в досудебном порядке. В результате в досудебном порядке потребителям возмещен ущерб в сумме более 23 млн. рублей и выплачено неустойки 802 тыс. рублей

Перенаправлено 70 обращений потребителей на товары (работы, услуги) ненадлежащего качества в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Структура обращений по сферам потребительского рынка за 2016 год следующая:

торговля	- 10806
коммунальные услуги	- 885
финансовые услуги	- 172
туристские услуги	- 53
прочие услуги	- 1954

По-прежнему, наиболее эффективным инструментом защиты прав потребителей, предоставленным органам местного самоуправления, является возможность обращаться в суды для защиты нарушенных прав.

За 2016 год специалистами по защите прав потребителей муниципальных образований Волгоградской области либо при их участии от имени потребителей было подано 504 исковых заявления в защиту прав потребителей.

Судебными органами удовлетворено 266 исковых заявлений, отказано в 26 исках, по 54 исковым заявлениям заключено мировое соглашение.

По решению суда взыскано в пользу потребителей: материальный ущерб в размере 9 млн. 502 тыс. рублей, моральный вред в размере 866 тыс. рублей и неустойка в размере 8 млн. 774 тыс. рублей.

За неисполнение требований потребителей в добровольном порядке в пользу потребителей и в соответствующие бюджеты муниципальных образований региона взыскано штрафов на сумму 7 млн. 634 тыс. рублей.

В целях профилактики и предупреждения правонарушений в области законодательства о защите прав потребителей на территории Волгоградской области в 2016 году в средствах массовой информации для потребителей было размещено 300 публикаций и проведено 305 совещаний, лекций с представителями хозяйствующих субъектов и с уполномоченными по защите прав потребителей.

Приближенность органов местного самоуправления к населению позволяет обеспечить своевременную защиту интересов граждан-потребителей непосредственно по месту жительства на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода к каждому потребителю.

4.2. Взаимодействие Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области с Отделением по Волгоградской области Южного главного управления Центрального банка Российской Федерации

В соответствии со статьей 4 Закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке» (далее – Закон) на Банк России возложены функции по осуществлению надзора за деятельностью кредитных организаций и

банковских групп (далее - банковский надзор), а также по регулированию, контролю и надзору за деятельностью некредитных финансовых организаций в соответствии с федеральными законами. В соответствии со статьей 56 Закона главными целями банковского регулирования и банковского надзора являются поддержание стабильности банковской системы Российской Федерации и защита интересов вкладчиков и кредиторов.

В целях реализации указанных полномочий Банк России осуществляет постоянный надзор за соблюдением кредитными организациями, банковскими группами, законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, установленных ими обязательных нормативов и (или) установленных Банком России индивидуальных предельных значений обязательных нормативов, устанавливает обязательные для кредитных организаций правила проведения банковских операций, бухгалтерского учета и отчетности, правила составления и представления бухгалтерской (финансовой) и статистической отчетности, а также другой информации, предусмотренной.

В соответствии с основными целями банковского регулирования и банковского надзора (в том числе защита интересов вкладчиков и кредиторов) в ходе осуществления надзорных функций Отделением Волгоград осуществляется контроль за соблюдением региональными кредитными организациями установленных требований к их финансовому положению, соблюдению обязательных нормативов, правил проведения банковских операций, бухгалтерского учета и отчетности. А также, в рамках осуществления функций по надзору за соблюдением кредитными организациями действующего законодательства, Отделением Волгоград рассматриваются обращения граждан на действия кредитных организаций.

Одновременно отмечаем, что в соответствии Законом Банк России вправе применять к кредитным организациям меры воздействия за нарушения федеральных законов и нормативных актов Банка России, вплоть до отзыва лицензии на осуществление банковских операций. Однако их

применение не может влиять на разрешение споров между кредитной организацией и ее клиентами.

С 1 сентября 2013 г. в связи с образованием на основе Банка России единого регулятора в соответствии с частью 3 статьи 76.1 Закона в функции Банка России включена защита прав и законных интересов инвесторов на финансовых рынках, страхователей, застрахованных лиц и выгодоприобретателей, признаваемых таковыми в соответствии со страховым законодательством, а также застрахованных лиц по обязательному пенсионному страхованию, вкладчиков и участников негосударственного пенсионного фонда по негосударственному пенсионному обеспечению, иных потребителей финансовых услуг (за исключением потребителей банковских услуг).

Для реализации этой функции в структуре Банка России в ноябре 2013 года создана Служба Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров (переименована в Службу Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг), в территориальную структуру которой входят семь управлений, располагающиеся в федеральных округах. Управление Службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Южном федеральном округе находится в г. Ростов-на-Дону.

Устанавливая требования к собственным средствам (капиталу) или чистым активам некредитных финансовых организаций, а также обязательные (финансовые, экономические) нормативы, проводя проверки их деятельности, направляя обязательные для исполнения предписания, Банк России, при этом, не вмешивается в оперативную деятельность некредитных финансовых организаций, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

В последние годы Банк России уделяет особое внимание вопросу рассмотрения и систематизации обращений, поступающих в Банк России, количество которых значительно возросло.

Основной причиной роста общего количества обращений является не только расширение функций, полномочий и направлений деятельности Банка России в связи с возложением функций мегарегулятора финансовых рынков, но и активную реализацию мероприятий проекта по содействию повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации, доступность информации о надзорных полномочиях Банка России, а также возможность размещения гражданами обращений в Интернет-приемной Банка России.

С 2014 года Банк России реализует проект «Разработка целевой модели по работе с жалобами», который нацелен на создание и запуск в эксплуатацию более эффективной системы работы с жалобами потребителей финансовых услуг, позволяющей повысить число обращений, по которым оказана фактическая помощь, сократить сроки принятия мер реагирования по обращениям граждан, оптимизировать процесс взаимодействия с органами власти и организациями при работе с обращениями, а также получать обратную связь для улучшения продуктов и услуг на финансовом рынке

В рамках реализации проекта в мае 2015 года осуществлен запуск обновленной версии Интернет-приемной Банка России.

Относительно обращений, поступивших в 2015-2016 годах в Отделение Волгоград, сообщаем следующее.

За период с 1 января по 31 декабря 2016 года в Отделение Волгоград поступило 2314 обращений, что на 11,8% меньше, чем в 2015 году (2625 обращений). Непосредственно от граждан поступило 2252 обращения (в 2015 году - 2473 обращения), от юридических лиц – 48 обращений (в 2015 -126 обращений), от индивидуальных предпринимателей- 3 (10 обращений в 2015 году), от должностных лиц - 7 (в 2015 году – 5 обращений), 5 обращений

направлено конкурсными арбитражными управляющими (7 обращений в 2015 году).

По сравнению с 2015 годом увеличилось количество обращений, направленных в Отделение Волгоград органами прокуратуры (2015 – 378, 2016 – 449). Количество обращений, поступивших из органов Роспотребнадзора и комитетов по защите прав потребителей, в 2015 году составило 417, а в 2016 - 408.

За отчетный период из Администрации Президента Российской Федерации поступило 72 обращения в 2015 году и 51 обращение в 2016, а из Администрации Волгоградской области – 28 обращений в 2015 году.

В 2015 году в Отделение Волгоград поступило 1291 обращение, связанное с деятельностью кредитных организаций, что составило 49% от общего количества обращений за указанный период, а в 2016 году – 1114 обращений (48% от общего количества обращений за указанный период).

Относительно тематики обращений в отношении деятельности кредитных организаций хотелось бы отметить, что вопросы исполнения кредитных договоров в 2015 году затрагивались в 35% случаев от общего количества обращений на кредитные организации (451 обращение в 2015 году); в 2016 году этот показатель составил уже около 60%. Причем в большинстве случаев обращения были связаны с потребительским кредитованием (67% обращений в 2015 году, 32% - в 2016 году).

В 2016 году почти на 40 % уменьшилось количество обращений по вопросу использования банковских (кредитных) карт (2015 год – 207 обращений, 2016 – 123 обращения).

Более чем в 2 раза уменьшилось количество жалоб, связанных с банковскими вкладами (2015 год - 133, 2016 год - 57), в том числе в связи с отказом в выдаче вклада (2015 год - 57, 2016 год - 22).

Одной из актуальных тем обращений, связанных с деятельностью кредитных организаций, является качество обслуживания клиентов,

количество которых по сравнению с 2015 годом значительно уменьшилось (2015 год – 259, 2016 год – 96).

По сравнению с 2015 годом на 16% в истекшем году уменьшилось количество обращений граждан с претензиями к деятельности некредитных финансовых организаций (2015 год – 1361, 2016 год – 1141). Данная категория обращений составила почти 52% от общего количества обращений, поступивших в Отделение Волгоград в 2015 году, и около 49% в 2016 году.

С жалобами на деятельность субъектов страхового рынка в Отделение Волгоград поступило 1122 обращения в 2015 году и 942 обращения в 2016. Подавляющее большинство поступивших жалоб касалось вопроса заключения договора ОСАГО, в том числе навязывания дополнительных услуг при заключении договора ОСАГО (2015 – 447 обращений, 2016 - 318 обращений), неверного применения страховщиком коэффициента «бонус-малус» (382 обращения – в 2015, 301 обращений – в 2016). В 2016 году в Отделение Волгоград стали поступать жалобы новой тематики - на невозможность оформить договор ОСАГО в виде электронного документа (66 обращений).

Поскольку Отделение Волгоград не наделено полномочиями на осуществление функций по контролю и надзору за деятельностью субъектов страхового дела, обращения в отношении страховых организаций направляются по поднадзорности для рассмотрения по существу и принятия мер административного воздействия при выявлении нарушений действующего законодательства, в Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Южном федеральном округе (г. Ростов-на-Дону). Информацией о результатах рассмотрения обращений и принятых мерах Отделение Волгоград не располагает.

Кроме того, согласно информации, поступившей из Административного департамента Банка России, с 01.04.2016 жалобы жителей Волгоградской области на страховые организации, поступающие через Интернет-приемную

Банка России, направляются непосредственно в Управление Службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Южном федеральном округе без досылки в Отделение Волгоград.

В отношении микрофинансовых организаций в Отделение Волгоград поступило 60 обращений в 2015 году и 44 обращения в 2016 (в том числе по вопросам предоставления микрозаймов – 53 обращения в 2015 году и 22 обращения в 2016 году, с просьбой разъяснить законодательство, регулирующее деятельность МФО, – 17 обращений в 2015 году и 19 обращений в 2016 году).

Остальные обращения в отношении деятельности некредитных финансовых организаций касались сферы потребительского кредитования участников (в отношении кредитных потребительских кооперативов 10 обращений в 2015 году и 27 обращений в 2016 году; с деятельностью сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов связаны 3 обращения в 2015 году и 7 обращений в 2016 году), профессиональных участников рынка ценных бумаг (34 обращения в 2015 году и 2 обращения в 2016 году), ломбардов (8 обращений в 2015 году и 12 обращений в 2016 году).

По вопросам функционирования национальной платежной системы в Отделение Волгоград в 2015 году обратилось 9 заявителей, а в 2016 году - 2.

В отношении коллекторских агентств в 2015 году в Отделение Волгоград поступило 97 обращений, в 2016 году данный показатель почти в три раза меньше (34 обращения), причем основное количество обращений данной тематики касалось некорректного поведения сотрудников данных организаций (2015 год - 88%, а в 2016 – 79% от общего количества обращений на деятельность коллекторских агентств). В 2016 году значительно снизилось количество обращений, связанных с распространением сотрудниками коллекторских агентств информации о факте ненадлежащего исполнения заемщиком условий договора займа (24

обращения в 2015 году, 3 обращения в 2016 году).

В 2015 году 7 обращений, связанных с финансовой деятельностью не поднадзорных Банку России организаций и касающихся вопроса незаконного привлечения денежных средств граждан в виде займов, были переадресованы Отделением Волгоград в органы внутренних дел. Кроме того, информация по указанным заявлениям также направлена в Главное управления противодействия недобросовестным практикам поведения на открытом рынке Банка России, которое осуществляет мониторинг и выявление деятельности организаций, имеющих признаки «финансовых пирамид». В 2016 году по 5 обращениям указанной категории даны разъяснения Отделением Волгоград, а 14 обращений перенаправлены для рассмотрения по существу в Центральный аппарат Банка России, Главное управление Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу (г. Москва), Управление Службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Южном федеральном округе (г. Ростов-на-Дону).

По вопросу получения сведений (внесения изменений в сведения), содержащихся в кредитной истории, в 2015 году поступило 14 обращений, а в 2016 году уже 77 обращений. За разъяснениями действующего законодательства в Отделение Волгоград обратился 61 заявитель в 2016 году, а в 2015 году – 97 заявителей.

Кроме того, Отделением Волгоград проводится большая работа по повышению финансовой грамотности населения и развитию финансового образования. Так, в целях просвещения граждан в течение 2016 года Отделением Волгоград распространено более 3,5 тыс. следующих информационных материалов:

- брошюры «ОСАГО+», «КАСКО», «Электронный полис ОСАГО»;
- информационный материал «Куда идти с поврежденными деньгами?»;
- плакат «Будь бдителен! Мошенничество на финансовом рынке: «Финансовые пирамиды».

В рамках участия в акции «Дни финансовой грамотности в учебных заведениях» Отделением Волгоград с учащимися образовательных учреждений г. Волгограда и Волгоградской области в сентябре-декабре 2016 года проведено 46 мероприятий, в том числе открытые уроки в учебных заведениях, лекции для посетителей на базе Отделения Волгоград и РКЦ Волжский, экскурсии в музей Отделения Волгоград.

В 2015 и 2016 годах (12 декабря) в Отделении Волгоград проведен общероссийский день приема граждан.

Также с мая 2016 года по настоящее время Отделение Волгоград на основании поручения Южного главного управления Банка России (г. Краснодар) еженедельно (с посещением более чем тридцати офисов в месяц) осуществляет мероприятия по визуальному наблюдению за деятельностью по заключению договоров ОСАГО в офисах страховых организаций, расположенных на территории Волгоградской области. Информация о результатах проведенных мероприятий направляется Отделением Волгоград в Южное главное управление Центрального банка Российской Федерации.

4.3. Общественные объединения по защите прав потребителей (их ассоциации, союзы).

Немалую роль в обеспечении защиты прав потребителей играют общественные объединения по защите прав потребителей, которые оказывают консультационную помощь потребителям, а также уполномочены на защиту интересов потребителей в суде.

В 2016 году на территории Волгоградской области действовала 21 общественная организация по защите прав потребителей. Общественные объединения потребителей являются полноценными участниками обеспечения защиты прав потребителей. Их эффективность в реализации полномочий с каждым годом растёт. На потребительский рынок выходит всё больше и больше товаров и услуг для потребителей, получая которые, порой, сложно разобраться в ответственности исполнителя услуг: финансовых,

медицинских, жилищно-коммунальных и иных.

Правительством Волгоградской области принято постановление от 23.09.2013 № 505-п "О развитии общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства на территории Волгоградской области", которое предусматривает развитие общественного контроля посредством взаимодействия с некоммерческими организациями на основании соглашений, заключаемых с органами исполнительной власти в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

В рамках данных соглашений некоммерческие организации оказывают бесплатную юридическую помощь гражданам в сфере жилищно-коммунальных услуг на базе Центра содействия развитию общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства Волгоградской области (далее – Центр) и содействие уполномоченным органам в осуществлении контроля за выполнением организациями, осуществляющими деятельность в сфере жилищно-коммунального хозяйства, своих обязательств.

В 2016 году с Центром сотрудничали 5 некоммерческих организаций. Юристами некоммерческих организаций и сотрудниками Центра за 2016 год проведено 158 приемов, рассмотрено 716 обращений. По итогам приемов подготавливаются претензии и заявления в управляющие организации, контрольно-надзорные органы, оказывается помощь в составлении исков, даются разъяснения.

Созданный в конце 2015года в Управлении Роспотребнадзора по Волгоградской области Экспертный совет по защите прав потребителей продолжает свою работу.

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.

На одном из заседаний члены Экспертного совета обсуждался вопрос о

классификации гостиниц и иных средств размещения, связанной с подготовкой Волгоградской области к Чемпионату Мира – 2018 года. Управление призвало общественные организации предпринимателей провести информационно-профилактическую работу по данному вопросу с целью недопущения нарушений.

Также члены Экспертного совета обсуждали «острый» вопрос о нарушении прав потребителей при продаже курительных жидкостей для электронных сигарет. При проведении Управлением контрольно-надзорных мероприятий был выявлен ряд нарушений в этой сфере, а именно, продажа курительных жидкостей без документов, подтверждающих легальность продаваемого товара, его безопасность. Кроме того, был выявлен факт приготовления курительных жидкостей самими продавцами.

На заседании Экспертного совета, где присутствовали представители, как общественных организаций по защите прав потребителей, так и предпринимателей, Управление выступило с предложением о проведении активной профилактической работы среди предпринимателей, осуществляющих продажу курительных жидкостей и электронных сигарет, с целью недопущения распространения продукции без документации, предусмотренной действующим законодательством, так и расширения диапазона информирования потребителей о существующей проблеме и об их правах на получение полной и достоверной информации о приобретаемом товаре.

Одной из форм совместной работы Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области с общественными организациями является заключение соглашений.

В 2016 году Управлением с целью эффективного и комплексного решения задач в сфере защиты прав потребителей подписано соглашение с Волгоградской областной общественной организации «Безопасность жизнедеятельности граждан». Организация выразила готовность вступить в состав Экспертного совета по защите прав потребителей.

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», Региональная общественная организация «Волгоградский Союз Потребителей» специализируется по вопросам защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг.

Волгоградская региональная общественная организация «Кредитный правозащитник» была основана в 2012 году в г. Волгограде. Указанная организация специализируется на защите прав потребителей в сфере финансовых услуг.

V. Судебная защита прав потребителей.

В 2016 году Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области обеспечена реализация полномочий по гражданско-правовой защите прав потребителей, предусмотренных п. 5 ст.40 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В 2016 году в Управление поступило 217 судебных повесток для участия в рассмотрении гражданских дел по защите прав потребителей, в которых Управление было привлечено в качестве органа дающего заключение по гражданским делам.

Управление приняло участие в 191 гражданских процессах по делам о защите прав потребителей. Из них было дано 191 заключения в гражданском

процессе, из которых 143 гражданских дела были удовлетворены судом.

Данные судебной практики в разрезе отдельных сфер потребительских отношений показывают, что первые три места распределились следующим образом: 88 гражданских дел о защите прав потребителей пришлось на куплю-продажу товаров, 41 - на финансовые услуги, 27 – в сфере жилищно-коммунальных услуг.

Продолжается практика привлечения судами Управления в качестве третьих лиц.

В большей части дел суды определяли процессуальное положение Управление, как 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.

В разрезе сегментов потребительского рынка наибольшая доля заключений по гражданским делам приходится на сферу торговли.

Так, например, одним из интересных примеров можно отметить гражданское дело по иску гражданина В. к ООО «ВР-Моторс», в котором Управление принимало участие как орган, дающий заключение. Потребителю при приобретении автомобиля не была предоставлена информация о типе привода автомобиля, данная информация не содержалась ни в одном документе переданном потребителю. Хотя он поставил в известность продавца о намерении купить автомобиль с полным приводом. В ходе судебного разбирательства была доказана вина ООО «ВР-Моторс» о непредоставлении данной информации, в связи с чем Ворошиловский районный суд вынес решение в пользу потребителя взыскав с ООО «ВР-

Моторс» стоимость автомобиля в размере 1 200 000 руб., стоимость дооборудования в размере 86 812 руб. 90 к., неустойку в размере 300 000 руб., компенсацию морального вреда в размере 5 000 руб. и штраф 805 906 руб. Как представителем ответчика так и самим гражданином была подана апелляционная жалоба на решение Ворошиловского районного суда. Гражданин В. был не согласен с решением суда в части снижения неустойки по 333 ГК РФ с суммы более 5 000 000 руб. до 300 руб. В данном случае суд исходил из принципа соразмерности последствиям нарушения обязательства и снизил неустойку по заявлению ответчика. Волгоградский областной суд решение суда I инстанции оставил без изменений.

Управление также приняло участие в качестве органа, дающего заключение, в судебном деле по иску потребителя Д. к ООО «Ворота Прикамья», осуществляющему продажу пылесосов «KIRBY» на дому.

Представители указанного юридического лица ходили по домам граждан, предлагали продемонстрировать работу пылесоса «KIRBY» и в последующем приобрести его.

Потребитель Д. приобрела пылесос «KIRBY» стоимостью 127 000 руб. В процессе эксплуатации выяснилось несоответствие заявленной продавцом информации о товаре фактическим характеристикам, пылесос производит сильный шум, в работе не удобен и тяжелый. Потребитель обратился в суд за защитой своих нарушенных прав.

Центральным районным судом г.Волгограда вынесено решение в пользу потребителя и взыскана полная стоимость пылесоса с насадками в размере 127 000 руб., неустойка в размере 13 843 руб., моральный вред 5000 руб., штраф 72 921, 50 руб.

Осуществляя полномочия по судебной защите граждан, в 2016 году Управлением были поданы исковые заявления, как в защиту неопределенного круга потребителей, так и в защиту конкретного потребителя.

Так, например, Управлением подано исковое заявление в защиту

конкретного потребителя С. к ООО «Волгоградская строительная компания» (далее – ООО «ВСК»), которое просрочило сдачу дома на 3 года.

Между потребителем С. и ООО «ВСК» был заключен Договор участия в долевом строительстве. Срок сдачи Объекта в эксплуатацию лето 2013г. В суде ответчик свою вину признал частично, судом было вынесено решение в пользу потребителя, а именно - взыскана неустойка в размере 625 625 руб., моральный вред 10 000 руб. штраф 317 812 руб.

ООО «ВСК» была подана апелляционная жалоба. Волгоградский областной суд в части изменил решение Краснооктябрьского районного суда снизив неустойку до 200 000 руб. и штраф до 105 000 руб., таким образом, общая сумма взысканная в пользу потребителя составила 305 000 руб.

Одно из дел, в котором Управление также выступало с иском в защиту конкретного потребителя Р., является гражданское дело по иску Управления к ИП К. Предприниматель предоставлял гражданам платные юридические услуги без заключения договоров в письменном виде. Незаключение письменного договора нарушило право потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге и лишало возможности незамедлительно получить при заключении договора информацию об оказываемой услуге. В последствии действия предпринимателя повлекли для потребителя имущественный ущерб.

Судом требования Управления были удовлетворены в полном объеме, взыскана стоимость услуг в размере 27 700 рублей, моральный вред в размере 5 000 рублей.

Также Управлением было подано исковое заявление в защиту неопределенного круга потребителей о признании информации, размещенной в сети Интернет, информацией, распространение которой в сети Интернет, запрещено. Центральным районным судом Интернет-сайт www.zona-market.ru, признан запрещенным в Российской Федерации.

За 2016 год общая сумма присужденных судом в пользу потребителя,

денежных средств составила 10 964 439 рублей, из которых 192 000 руб. составила компенсация морального вреда.

При обобщении Управлением судебной практики по вопросам защиты прав потребителей отмечается, что судами начисление штрафа в пользу потребителя производится не в соответствии со ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Зачастую суд взыскивал с ответчика за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов не от общей суммы, присужденной в пользу потребителя, а только от стоимости товара.

Так, например, гражданское дело по иску гражданина Г. к ООО «Эгида». Городищенский районный суд Волгоградской области частично удовлетворил требования потребителя взыскав с ООО «Эгида» в пользу гражданина Г. денежные средства уплаченные за приобретение автомобиля в размере 1 250 500 рублей, штраф в размере 625 250 рублей, неустойку в размере 400 160 рублей, компенсацию морального вреда в размере 1 000 рублей, расходы по оплате юридических услуг в размере 5 000 рублей. В данном случае видно, что штраф был взыскан только с суммы товара и составил 625 250 руб., вместо положенных 828 330 руб.

В большинстве случаев по гражданским делам в сфере торговли при проведении потребителем экспертиз товара в досудебном порядке за свой счет, в судебном рассмотрении ответчик (продавец), как правило, выражал недоверие проведенной экспертизе. По ходатайству ответчика суд назначал экспертизу по судебному определению. В связи, с чем Управление при консультировании граждан в этой сфере информировал о возникновении возможной ситуации.

В 2016 году Управление неоднократно принимало участие как орган, дающий заключение по делу, по искам потребителей к различным юридическим лицам, оказывающим косметические, омолаживающие и оздоровительные процедуры и продающие товары для здоровья.

Потребители обращались в суд за понуждением расторгнуть договоры, как на оказание услуг, так и кредитные договоры.

В случаях, когда исковые требования потребителей основывались на факте не доведения информации по ст. 10 и ст.12 Закона РФ «О защите прав потребителей», суд отказывал в удовлетворении требований потребителям за недоказанностью указанных фактов.

В случаях, когда в обоснование исковых требований потребитель ссылаясь на ст.32 Закона РФ «О защите прав потребителей», в соответствии с которой потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору, суд удовлетворял требования потребителей и взыскивал сумму с ответчика с учетом понесенных расходов потребителя, т.е. с учетом пройденных процедур.

Так, например, потребитель Д. предъявила исковые требования к ООО «Фаджара» о расторжении договора и возврата денежных средств. В досудебном порядке посредством подачи претензии юридическому лицу потребителю не удалось защитить свои права, в связи с чем Д. обратилась в суд. Свои требования потребитель обосновывала ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» и просила суд расторгнуть договор и взыскать с ответчика сумму в полном объеме 80013 рублей. Судом требования были удовлетворены частично, была взыскана сумма 56 152 руб, с учетом пройденных процедур, компенсация морального вреда 3000 рублей, почтовые расходы 1200 рублей и штраф 29 576 рублей.

Как и в предыдущие периоды, усматривается, что большинство оспоренных потребителями действий хозяйствующих субъектов на потребительском рынке заканчивались вынесением решения в пользу потребителя, что свидетельствует об эффективности судебной защиты прав потребителей.

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

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

В 2016 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, проведения «круглых столов».

Ежегодно 15 марта отмечается Всемирный день защиты прав потребителей.

В рамках празднования Всемирного дня защиты прав потребителей, объявленного в 2016 году под девизом: «Исключить антибиотики из меню» («Campaign to get antibiotics off the menu»), Управлением был проведен ряд следующих мероприятий.

Подготовлен план мероприятий по подготовке и проведению празднований, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей.

В средствах массовой информации города и области были размещены поздравления с Всемирным днём защиты прав потребителей, а также были опубликованы статьи и публикации для потребителей, посвященные тематике празднования.

В рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей на территории г.Волгограда были организованы и проведены лекции,

совещания, «круглые столы» по теме «Исключить антибиотики из меню», а также по иным сферам законодательства о защите прав потребителей.

На базе библиотеки №18 Красноармейского района г.Волгограда сотрудниками Управления была проведена лекция для пенсионеров, посвященная Всемирному дню защиты прав потребителей, а также Всероссийской неделе финансовой грамотности. На ней были освещены актуальные вопросы защиты прав потребителей, сотрудники Управления ответили на все интересующие и волнующие пенсионеров вопросы. Кроме того, потребители положительно оценили печатную продукцию по основам финансовой грамотности, предлагаемую Управлением для ознакомления.

Управлением была проведена встреча с иностранными студентами, которые проходят обучение на 4-ом курсе факультета экономики и управления Волгоградского государственного технического университета.

Данная встреча была проведена в связи с празднованием Всемирного дня защиты прав потребителей, а также в рамках реализации региональной программы "Повышение уровня финансовой грамотности населения в Волгоградской области". В ходе встречи студентам были рассказаны основы законодательства о защите прав потребителей, действующего на территории Российской Федерации, разъяснены права потребителя, которые должны соблюдаться любыми организациями, реализующими товары и оказывающими услуги населению. В качестве примера было рассказано о том, с какими нарушениями их прав, потребители могут столкнуться в крупных сетевых магазинах Волгограда, на какие моменты необходимо обращать внимание при покупке товаров бытового назначения, парфюмерно-косметических товаров, продуктов питания, а также в сетях общественного питания и развлекательных центрах, которые очень популярны в студенческой среде. Кроме того, принимая во внимание тот факт, что иностранные студенты часто пользуются услугами банков (кредитные карты, денежные переводы), а также городского, междугороднего и международного транспорта им было полезно узнать о том, с какими

«подводными камнями» они могут столкнуться при оказании этих услуг. По итогам прослушанной информации у присутствующих возникли вопросы, на которые они получили исчерпывающие ответы.

В актовом зале Управления состоялся «круглый стол» для предпринимателей по вопросам законодательства о защите прав потребителей в сфере торговли, в том числе через сеть Интернет.

Данная встреча была приурочена к мероприятиям, проводимым в честь празднования Всемирного дня защиты прав потребителей.

В работе «круглого стола» активное участие приняли представители торговых сетевых организаций, общественных организаций предпринимателей.

Проведение «круглого стола» было направлено на повышение уровня правовой грамотности и информированности предпринимателей о деятельности Роспотребнадзора, правах и обязанностях индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, с целью профилактической работы, проводимой Управлением на предупреждение и пресечение нарушений в области защиты прав потребителей.

В ходе встречи предпринимателям были освещены основы законодательства о защите прав потребителей в сфере торговли, действующего на территории Российской Федерации, разъяснены основные положения федерального законодательства при проведении государственного надзора (контроля), особенности соблюдения требований технических регламентов. Также была затронута актуальная тема по продаже товаров дистанционным способом, в том числе через сеть Интернет.

По итогам полученной информации и работы «круглого стола» предприниматели задали интересующие их вопросы, выразили общее мнение о необходимости проведения аналогичных встреч.

Управление полностью поддержало представителей предпринимательства о необходимости и важности проводимых встреч. В течение 2016 года Управлением проведены ряд запланированных

мероприятий, направленных на информирование и консультирование предпринимателей по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей в сферах гостиничных и туристских услуг.

Управление совместно с МУ «Городской молодежный центр «Лидер» организовало и провело «круглый стол» по теме «Исключить антибиотики из меню» с привлечением студентов и учеников выпускных классов. Всего приняли участие 55 человек.

Управлением совместно с Волгоградской региональной общественной организацией «Кредитный правозащитник» была организована выездная общественная приемная граждан по вопросам защиты прав потребителей и повышения финансовой грамотности населения. Было проконсультировано 41 человек.

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 2016 году.

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 100 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 Управлением совместно с Комитетом финансов Волгоградской области, общественными организациями проводятся информационно–просветительские мероприятия, направленные

на повышение финансовой грамотности населения.

Так, в 2016 году Управлением для школьников проведены тематические уроки, которые включали в себя: интерактивную лекцию, учебную ролевую игру и мини-олимпиаду, а для пенсионеров на территории городских библиотек была организована беседа о правах потребителей финансовых услуг.



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 156620 штук печатной продукции.

150 000 экземпляров плакатов, брошюр, буклетов по различным видам финансовых услуг



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».

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.

В холле отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области на видеопроекционной системе для граждан (посетителей) 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. Также в холле установлен информационный бокс с информацией по финансовым услугам.

В 2018г. на территории Волгограда пройдут матчи Чемпионата Мира по футболу. В этой связи ожидается приезд большого количества туристов не только из других городов России, но и из других стран. В связи с этим планируется провести большую работу по информированию и консультированию иностранных граждан об их правах в области защиты прав потребителей

Так, в 2016 году Управлением была проведена встреча с иностранными студентами Волгоградского государственного технического университета.

Встреча с иностранными студентами Волгоградского
государственного Технического Университета



В ходе встречи студентам были рассказаны основы законодательства о защите прав потребителей, действующего на территории Российской Федерации, разъяснены права потребителя, которые должны соблюдаться любыми организациями, реализующими товары и оказывающими услуги населению. По итогам прослушанной информации у присутствующих возникли вопросы, на которые они получили исчерпывающие ответы.

Таким образом, эта встреча положила начало обширной деятельности,

которую планируется направить на защиту прав потребителей всех гостей города.

В 2016 году Управлением совместно с Администрацией Волгоградской области начата работа по разработке стратегии по организации защиты прав потребителей при подготовке и проведении XXI Чемпионата мира по футболу 2018 года FIFA в Российской Федерации.

В рамках подготовки и проведению ЧМ в 2016 году Управлением совместно с Администрацией Волгоградской области проведена масштабная информационно-просветительская работа с представителями гостиничного бизнеса о необходимости прохождения классификации средств размещения.

Огромную роль в информационно-просветительской деятельности играет созданный и введенный в действие по Приказу Руководителя Роспотребнадзора от 29.12.2015г. №1375 Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей.

Целью данного ресурса является информирование, как населения, так и других заинтересованных лиц, таких как органы государственной власти, общественные организации, представителей бизнеса о состоянии защиты прав потребителей на территории РФ.

За 2016 год Управлением на информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей было размещено 146 материалов.

Следует отметить, также 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».

VII. 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 на территории Волгоградской области на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области» осуществляют деятельность по вопросам защиты прав потребителей Консультационный центр и 8 консультационных пунктов.

В 2016 году в Консультационный центр и пункты поступило 9148 обращений граждан, по сравнению с 2015 годом на 39% больше, чем в 2015 году.

Из общего числа поступивших обращений: на личном приеме – 5292 (в 2015 г. - 3480), по телефону – 3788 (в 2015 г. - 2084), по электронной почте – 68 (в 2015 г. - 19).

Из общего количества обращений на первом месте обращения и заявления граждан на некачественные технически сложные товары – 2134 (из них 839 обращений - на продажу некачественных мобильных телефонов), на втором месте - общие вопросы по законодательству о защите прав потребителей (в том числе по судебной защите прав) - 912, на третьем месте - вопросы в сфере жилищно-коммунальных услуг - 848.

Специалистами Консультационного центра и пунктов оказана помощь потребителям в составлении проектов претензий (990 претензий), проектов исковых заявлений (406), проектов жалоб в контролирующие органы (36).

При анализе обращений граждан, поступивших в Консультационный центр и пункты, в течение 2016 года 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.

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.

Немаловажная роль в работе Консультационного центра и консультационных пунктов отводится информационно-просветительской работе. Для потребителей подготавливаются тематические памятки, которые размещаются на информационных стендах и сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области». В средствах массовой информации г.Волгограда и Волгоградской области опубликовываются статьи по вопросам законодательства о защите прав потребителей.

На сайте учреждения еженедельно размещается информация о работе Консультационного центра и консультационных пунктов. На постоянной основе на сайте пополняются следующие разделы «Инфотека», «Банк судебных решений», «Памятки для потребителей».

В 2016 году в целях повышения грамотности населения в сфере защиты прав потребителей специалистами Консультационного центра и консультационных пунктов было организовано консультирование граждан в рамках курса санитарного минимума. Проведено 134 лекций, в которых

приняло участие 3437 человек. На лекциях освещались вопросы в сфере защиты прав потребителей, в том числе, основные права потребителей при продаже технически сложных товаров, обуви, мебели и других товаров, а также при оказании услуг ЖКХ, туристских услуг, образовательных услуг, платных медицинских услуг, услуг связи, услуг перевозчика, доводился для сведения обзор судебной практики Консультационного центра.

Также Консультационным центром и пунктами проводятся тематические «горячие линии» по вопросам законодательства о защите прав потребителей, организуются и проводятся различные мероприятия в целях повышения уровня потребительской грамотности населения.

В рамках празднования Всемирного дня защиты прав потребителей специалистами Консультационного центра (пунктов) ФБУЗ «ЦГиЭ в Волгоградской области» был проведен ряд мероприятий.

ФБУЗ «ЦГиЭ в Волгоградской области» были организованы «горячие линии» под девизом: «Исключить антибиотики из меню», работали общественные приёмы с целью информирования и консультирования граждан, а также оказания им помощи в составлении претензий и исковых заявлений. Консультационным центром разработаны памятки по темам: «Исключить антибиотики из меню», «Сделай выбор! Здоровые продукты без антибиотиков».

IX. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

В заключении Доклада «О защите прав потребителей Волгоградской области в 2016 году» Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области считает необходимым отметить следующее.

Результаты, подведенные по итогам обобщения работы Управления за 2016 год, а также работы всех ветвей органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций, показали стабильный неснижаемый уровень защиты прав потребителей на территории Волгоградской области.

Как показал опыт прошедшего года, так и предыдущих лет усиление взаимодействия между всеми ветвями системы защиты прав потребителей способствует обеспечению эффективной защиты прав потребителей, созданию стабильного экономического и социального положения граждан, повышению качества и уровня их жизни на подведомственной территории.

Во исполнение поставленных задач на 2016 год Управлением проводились контрольно-надзорные мероприятия в наиболее социально-значимых областях защиты прав потребителей, таких как торговля, финансовые, бытовые, медицинские, 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 и конкретных потребителей.

Одним из приоритетных направлений деятельности Управления, по – прежнему, является информированность граждан, их правовое образование и воспитание культуры потребления. С этой целью Управление ежегодно разрабатывает, усовершенствует план мероприятий, проводит информационно-просветительские мероприятия, направленные на

повышение потребительских знаний.

В прошедшем году Управление не оставило без внимания и предпринимательский корпус. Управление проводило круглые столы, совещания, семинары для предпринимателей по актуальным вопросам защиты прав потребителей. В Дни открытых дверей для предпринимателей Управление отвечало на все поступающие от бизнес-сообщества вопросы. Управление принимало участие в мероприятиях для предпринимателей, организованных органами исполнительной власти области, а также общественными организациями предпринимателей.

Как показала практика, проведение такого рода мероприятий нашел свой положительный отклик от представителей предпринимательского сообщества.

С учетом проделанной работы основными задачами в сфере защиты прав потребителей в 2017 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, медицинских услуг, услуг связи, образования, перевозки граждан различными видами транспорта и розничной продажи товаров (продукции), в том числе через сеть Интернет;

- разработка и введение в действие Региональной Программы по защите прав потребителей в Волгоградской области на 2017-2020годы;

- 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;

- укрепление взаимодействия 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.