



ДУМА ГОРОДСКОГО ОКРУГА БОГДАНОВИЧ
СЕДЬМОЙ СОЗЫВ

Одиннадцатое заседание

РЕШЕНИЕ

от 26 апреля 2018 года № 26
г. Богданович

Доклад «О деятельности Каменск-Уральского отдела
Управления Федеральной службы по надзору
в сфере защиты прав потребителей и благополучия
человека по Свердловской области по вопросам
защиты прав потребителей в 2017 г.»

Заслушав доклад начальника Каменск-Уральского отдела Управления
Роспотребнадзора по Свердловской области главы администрации
городского округа Богданович по социальной политике об организации и
проведении летней оздоровительной кампании 2018 года на территории
городского округа Богданович, Дума городского округа Богданович

РЕШИЛА:

Доклад «О деятельности Каменск-Уральского отдела Управления
Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и
благополучия человека по Свердловской области по вопросам защиты прав
потребителей в 2017 г.» принять к сведению (прилагается)

Председатель Думы

Ю.А. Гринберг

**Доклад «О деятельности Каменск-Уральского отдела
Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты
прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области
по вопросам защиты прав потребителей в 2017г.»**

Доклад «О защите прав потребителей» (далее – Доклад) подготовлен в соответствии с п.п. 7 п.2 ст.40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Доклад разработан на основании материалов, представленных по результатам надзорной деятельности.

В числе приоритетных направлений деятельности для системы органов и организаций, осуществляющих деятельность в сфере защиты прав потребителей – рынок продуктов питания, рынок непродовольственных товаров, отдельные сектора рынка услуг (финансовые, образовательные, медицинские, туристские, транспортные услуги, услуги связи, услуги жилищно-коммунального хозяйства и долевого строительства).

Основные цели и задачи деятельности государственных органов по пресечению нарушений на товарном рынке сформулированы в настоящее время в Стратегии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Российской Федерации на период до 2020 года и плановый период до 2025 года, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 05.12.2016 N 2592-р (далее – Стратегия).

Целью формирования и реализации мер в сфере противодействия незаконному обороту промышленной продукции в Российской Федерации является сокращение объемов незаконного оборота промышленной продукции и его влияния на развитие экономики и социальной сферы страны.

Распоряжением Губернатора Свердловской области от 22.04.2015 N 106-РГ «Об утверждении персонального состава Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области» утвержден персональный состав Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области, в состав которой вошли руководители органов государственной власти Свердловской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти. Возглавляет работу Комиссии Губернатор Свердловской области.

В рамках работы Комиссии осуществляется обсуждение проблем противодействия незаконному обороту промышленной продукции на территории Свердловской области, выработка и реализация мер, направленных на стабилизацию ситуации на товарном рынке региона.

Результаты работы Комиссии, а также итоги деятельности Управления Роспотребнадзора по Свердловской области показывают наличие на товарном рынке региона ряда проблем, требующих решения – высокий уровень фальсификации пищевых продуктов, проблемы пресечения нарушений в сфере оборота продукции легкой промышленности, низковольтной продукции (в том числе, кабельной продукции), табачной и алкогольной продукции.

По результатам надзорной деятельности можно также обозначить ряд приоритетных проблем, диктуемых реалиями современного рынка – в первую очередь, это вопросы противодействия распространению информации, которая может причинить вред здоровью и развитию детей.

В этой связи особую значимость приобретает как реализация эффективных мер в области государственного надзора за соответствием информационной продукции, реализуемой потребителям, требованиям законодательства РФ в сфере защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, так и оперативное информирование

уполномоченных органов о фактах обнаружения в сети Интернет запрещённой для детей информации.

В указанной сфере деятельности имеется ряд проблем, требующих законодательного регулирования, в частности, отсутствие запретов (ограничений) на размещение запрещенной информации на продукции, не являющейся информационной.

По-прежнему, важной задачей для целей защиты прав потребителей является выработка действенных механизмов прекращения нарушений прав потребителей, связанных с дистанционной продажей товаров в сети Интернет. Отдельной задачей является пресечение незаконной деятельности по продаже в сети Интернет алкогольной продукции.

В последние годы массовый характер приобретает использование электронных испарителей, так называемых «электронных сигарет» и «вейпов».

В настоящее время курение (парение) электронных сигарет не приравнено к курению обычных сигарет, отсутствуют запреты и ограничения, препятствующие продаже данных товаров детям, а также ограничения на использование таких приспособлений в общественных местах. При этом отсутствуют законодательно установленные показатели безопасности испарителей, жидкостей для электронных испарителей. Безопасность данной продукции не подтверждена, значит, потенциальную опасность данной продукции нельзя исключать.

Жидкость для электронных испарителей, как правило, не содержит в маркировке полную информацию для потребителя. В частности, отсутствуют исчерпывающие правила и условия безопасного использования товара. В составе пара таких жидкостей обнаруживаются вещества, включенные в Российский Регистр потенциально-опасных химических веществ.

Учитывая наличие обоснованных сомнений в безопасности такой продукции, является необходимым введение определенных запретов и

ограничений в области продажи и использования электронных испарителей, в том числе, несовершеннолетними гражданами.

Отдельной проблемой, по-прежнему, является деятельность фирм, стремящихся к получению больших доходов за короткий срок.

Такие компании специализируются на продаже товаров, оказании услуг по ценам, значительно превышающим среднерыночные. В последнее время деятельность таких компаний затронула рынок медицинских, в том числе, косметологических, услуг.

Проблемами рынка финансовых услуг также являются навязывание дополнительных услуг при кредитовании граждан, установление повышенных размеров пеней (штрафов) за нарушение заемщиком условий договора, безответственное кредитование зачастую заведомо неплатежеспособных граждан, что, в свою очередь, ведет к росту объемов задолженности по кредитным договорам.

Следствием роста объемов просроченной задолженности российских граждан по кредитам стало учащение случаев противоправных посягательств со стороны коллекторских фирм. К сожалению, не всегда кредитные учреждения готовы пойти на конструктивный диалог с клиентом и рассмотреть вопрос о реструктуризации долга, о приостановлении начисления пеней. Многие российские граждане берут новые кредиты с целью погашения старых долгов, причем, как правило, речь идет о кредитовании в микрофинансовых учреждениях под высокую процентную ставку. Это, в свою очередь, только усиливает тенденции к росту просроченной задолженности и обострению социальной обстановки.

Обращения граждан в сфере защиты прав потребителей

В 2017 году специалистами по направлению защиты прав потребителей рассмотрено 1972 устных и письменных обращений граждан. Количество обращений граждан остается практически на одном уровне, на протяжении 3-х лет. в 2016 г. (1907); в 2015 г. (1927).

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

Письменные обращения по защите прав потребителей составляют всего 14,8% от общего количества поступивших обращений (291 обращение). В 2016 г. данный показатель составлял 14% (270 обращений). В 2015 г. – 13 % (252 обращений). Письменные обращения приходят в форме жалоб о нарушении прав потребителей, редко в форме предложений и просьб. Письменные обращения рассматриваются согласно положений Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Результаты рассмотрения обращений

Все письменные обращения рассмотрены в соответствии с ФЗ №59 "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" согласно Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 322, Роспотребнадзор вправе давать разъяснения и применять предусмотренные законодательством РФ меры ограничительного, предупредительного и профилактического характера лишь по вопросам, отнесенным к компетенции Службы. По результатам рассмотрений приняты решения:

дано разъяснений – 291

Кол-во надзорных мероприятий – 99, по которым составлено 105 адм. протоколов.

Отказано в проведении мероприятий (*сроки давности, гражданско-правовые отношения, нет нарушения и пр.*) – 21

Перенаправлено – 64

Выдано предложений о добровольном удовлетворении требований потребителя – 27

В 2017 г. предотвращен ущерб имуществу потребителей при оказании услуг и реализации товаров, не соответствующих требованиям потребительского законодательства на сумму 7412,5 тыс. рублей, что ниже показателя прошлого года 23144 тыс. рублей. Снижение предотвращенного ущерба обусловлено тем, что в 2016г. сумма возмещенного вреда по искам в защиту потребителей была больше т.к. в 2016г. подавались иски связанные с долевым строительством, где суммы ущерба значительны. В 2017г. обращений по долевого строительству не было.

Основные недостатки поступивших обращений

- Обращения направляются без соблюдения претензионного порядка.
- Отсутствие каких-либо документов, свидетельствующих о том, что права потребителя нарушены (Податель жалобы не прикладывает к обращению чеки, квитанции, договор, претензии и ответы на них).
- Некорректное изложение обращения (Жалоба переполнена эмоциями. Установить фактические обстоятельства случившегося затруднительно).
- Нередко потребителям направляются письма с просьбой дополнить материалы обращения. Поскольку в отсутствие необходимых документов рассмотрение обращения, организация надзорных мероприятий становится невозможной.

Таблица 1

**Количественная характеристика поступивших (письменных)
обращений за 2015, 2016, 2017 г.г.**

Категория (тема) обращения	2015 г.	2016 г.	2017 г.
Общее количество обращений	252	266	291
Торговля пищевыми продуктами	47	34	35
Торговля непродовольственными товарами:	62	66	71
в том числе: технически сложными товарами бытового назначения	31	49	32
из них мобильными телефонами	6	8	12
одеждой	6	1	3
в т.ч. детской	0	0	0
обувью	4	1	3
в т.ч. детской	2	0	0
парфюмерно-косметическими товарами	1	1	3
автомобилями, мототехникой	0	0	4
автозапчастями	0	4	4
лекарственными препаратами	2	1	2
экземплярами аудиовизуальных произведений и фонограмм	1	1	0
мебелью	9	5	7
строительными материалами и изделиями	0	2	1
Оказание услуг потребителям (по приоритетным направлениям)	70	68	69
Медицинские услуги	12	3	8
Образовательные услуги	8	1	0
Туристские услуги	0	3	1
Финансовые услуги	24	49	52
Долевое строительство	0	2	-
Услуги связи	16	5	4
Транспортные услуги	9	5	2
Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств	1	0	2
Бытовые услуги	73	98	116
Из них:			
Изготовление и монтаж пластиковых окон	3	1	2
Изготовление и монтаж дверей	4	2	1
Услуги ЖКХ	23	36	39
Прочие виды деятельности (кино, видео обслуживание, гостиничные услуги,	43	59	74

пошив одежды, услуги общественного питания, ветеринарные услуги, услуги автостоянок, и др.)			
---	--	--	--

Структура жалоб на оказание некачественных услуг

Возросло число обращений с жалобами на финансовые услуги (с 49 обращений в 2015 г. до 52 обращений в 2017 г.). Это обусловлено появлением большого количества микрофинансовых организаций на поднадзорной территории, а также тем фактором, что финансовые организации при предоставлении потребительских кредитов навязывают дополнительные услуги и страховки.

Возросло количество жалоб на жилищно-коммунальные услуги, в частности на температурный режим в помещении и качество холодного и горячего водоснабжения. (с 36 жалоб в 2016г. до 39 в 2017году)

Присутствует незначительное число обращений с жалобами на качество сотовых телефонов в 2017г. году поступило 12 жалоб связанных с дефектами в сотовых телефонах, планшетах.

Продолжается тенденция по снижению обращений с жалобами на услуги связи, если в 2016 году было 16 жалоб, то в 2017г, количество жалоб снизилось до 4.

Характеризуя поступившие обращения в 2017 г., можно выделить следующие тенденции

Обращения потребителей с жалобами на оказание туристических услуг в 2017г. не поступали. Также, отсутствовали жалобы связанные с долевым строительством.

Возросло количество обращений с жалобами на навязывание дополнительных услуг при потребительском кредитовании. В 2017г.

поступило 52 жалобы в данной сфере. По результатам рассмотрения, ряд банков и микрофинансовых организаций привлечены к административной ответственности. Финансовые организации во всех случаях, не согласны с доводами по которым Роспотребнадзор привлек их к ответственности, обжаловали постановления о привлечении к ответственности. Суды в этом вопросе не придерживаются единого мнения и принимают разные решения как в пользу Роспотребнадзора так и в пользу финансовой организации. В связи с чем, вопрос предоставления финансовых услуг требует приведения к единому мнению судебных органов, что возможно исполнить Постановлением Пленума Верховного суда РФ.

По прежнему поступают обращения с жалобами на коммунальные услуги, такие как: (не проведение перерасчета, качество ремонта, предоставление не качественной услуги по водоснабжению, соблюдение температурного режима как воды так и в жилом помещении, непредставление информации об услугах, функционирование приборов учета и т.п.)

Основные причины обращений

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

О надзорных мероприятиях в сфере защиты прав потребителей

Каменск-Уральский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в рамках возложенных полномочий осуществляет системный надзор за качеством и безопасностью товаров в рамках

проводимых контрольно-надзорных мероприятий. Следует отметить, что в настоящее время особенно актуальным вопросом является внедрение риск-ориентированной модели организации контрольно-надзорной деятельности. Такая модель включает в себя систему оценки потенциальной опасности объектов, подлежащих санитарно-эпидемиологическому надзору и надзору в сфере защиты прав потребителей с учетом критериев риска причинения вреда здоровью человека.

13.07.2015 года внесены изменения в Федеральный закон № 294-ФЗ, добавлена статья 8.1 «Применение риск-ориентированного подхода при организации государственного контроля (надзора)».

Роспотребнадзором разработаны и внедрены в деятельность методические рекомендации «Риск-ориентированный подход к осуществлению контрольно-надзорной деятельности территориальными органами Роспотребнадзора». Указанный подход дает возможность надзорным органам отказаться от «сплошного контроля» и уделять основное внимание оценке наиболее проблемным секторам экономики.

В 2017 году отделом проведено 142 надзорных мероприятий в отношении предприятий розничной торговли, осуществляющих продажу пищевых продуктов- 75 мероприятий. Количество выявленных нарушений составило 693. По сравнению с 2016 годом удельный вес надзорных мероприятий, при которых выявлены правонарушения остался практически на том же уровне. При одной проверке в среднем выявляется свыше 5 правонарушений.

В целях контроля потребительского рынка товаров (работ, услуг) проведено 301 надзорное мероприятие в области защиты прав потребителей в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих товары, оказывающих услуги, населению (в 2016г. 232, в 2015 г. – 300; в 2014 г. – 291). К указанным мероприятиям относятся плановые проверки, проведенные административные расследования, а также меры принятые в ходе

непосредственного обнаружения должностными лицами признаков правонарушений.

Выявлено 1070 нарушений по результатам надзорных мероприятий, практически показатель не изменился в сравнении 2016г. (1066 нарушения).

По структуре нарушения:

- 377- нарушения Закона «О защите прав потребителей».
- 133 - нарушения требований технических регламентов.
- 560- нарушения иных нормативных правовых актов РФ.

В 2017 г. проведено значительное количество внеплановых мероприятий по контролю, проведенных на основании Постановлений Главного государственного санитарного врача Российской Федерации:

- О приостановлении розничной торговли спиртосодержащей непищевой продукцией, спиртосодержащими пищевыми добавками и ароматизаторами;
- О выявлении и пресечении незаконного ввоза производства и оборота на территории Российской Федерации продукции легкой промышленности, в том числе контрафактной;
- О проведении внеплановых проверок юридических лиц, осуществляющих производство и оборот вин игристых (шампанских), коньяка и бренди;
- О проведении внеплановых проверок в период подготовки и проведения новогодних елок для детей.
- О проведении внеплановых проверок организаций торговли и общественного питания участвующих в обороте мясной продукции, в т.ч оптовых поставщиком, орган придорожного сервиса.

Доля надзорных мероприятий с нарушениями

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

- по торговле пищевыми продуктами проведено – 75 надзорное мероприятие из них с нарушениями 52;
- по торговле непродовольственными товарами - 67 из них с нарушениями –63;
- по услугам общественного питания - 12 из них с нарушениями -7;
- по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств - 1 из них с нарушениями – 1;
- по бытовому обслуживанию - 4, из них с нарушениями -2;
- по транспортным услугам - 3, из них с нарушениями –2;
- по услугам ЖКХ - 3 из них с нарушениями - 3;
- по туристским - 1 из них с нарушениями - 0;
- по финансовым услугам - 19 из них с нарушениями - 15;
- по медицинским услугам - 20 из них с нарушениями - 13;
- по образовательным услугам - 16 из них с нарушениями - 9.

О ситуации на потребительском рынке продовольственных товаров

В 2017 году проведено 75 надзорное мероприятие в отношении предприятий розничной торговли, осуществляющих продажу пищевых продуктов, в 52 выявлены нарушения, что составило 69 %.

По сравнению с 2016 годом удельный вес надзорных мероприятий, при которых выявлены правонарушения, увеличился не значительно и составил 8,3 %. Всего выявлены 693 правонарушения. При этом при одной проверке в среднем выявляется свыше 8,6 правонарушений, что остается на прежнем уровне в сравнении 2016 году.

Структура выявленных правонарушений представлена на слайде.

Структура выявленных правонарушений по сравнению с 2016 годом существенно изменилась. Лидирующее место 39 % в данном секторе занимают прочие нарушения, это составы ч. 1 ст. 6.17 КоАП РФ, ч.1 ст.10.8 КоАП РФ, ст. 14.7 КоАП РФ, ч. 2.2 ст.14.16 КоАП РФ, ч. 1 ст. 14.46 КоАП РФ, ст. 19.33 КоАП РФ.

Для справки

ч. 1 ст. 6.17 КоАП РФ.

Нарушение установленных требований распространения среди детей информационной продукции, содержащей информацию, причиняющую вред их здоровью и (или) развитию (за исключением случаев, предусмотренных [статьями 6.20, 6.21, частью 3 статьи 13.15, частью 2 статьи 13.21 и статьей 13.36](#) настоящего Кодекса), если это действие не содержит уголовно наказуемого деяния.

влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от двух тысяч до трех тысяч рублей с конфискацией предмета административного правонарушения; на должностных лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей с конфискацией предмета административного правонарушения или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток; на юридических лиц - от двадцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей с конфискацией предмета административного правонарушения или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток.

ч.1 ст.10.8 КоАП РФ.

Нарушение ветеринарно-санитарных правил перевозки, перегона или убоя животных либо правил заготовки, переработки, хранения или реализации продуктов животноводства, за исключением случаев, предусмотренных [частями 2 и 3](#) настоящей статьи, -

влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на должностных лиц - от трех тысяч до пяти тысяч рублей; на юридических лиц - от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей.

ст.14.7 КоАП РФ

1. Обмеривание, обвешивание или обсчет потребителей при реализации товара (работы, услуги) либо иной обман потребителей, за исключением случаев, предусмотренных [частью 2](#) настоящей статьи, -

влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц - от десяти тысяч до тридцати тысяч рублей; на юридических лиц - от двадцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей.

2. Введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при производстве товара в целях сбыта либо при реализации товара (работы, услуги), за исключением случаев, предусмотренных [частью 2 статьи 14.10](#) и [частью 1 статьи 14.33](#) настоящего Кодекса, -

влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц - от двенадцати тысяч до двадцати тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до пятисот тысяч рублей.

ч. 2.2 ст.14.16 КоАП РФ

2.2. [Розничная продажа](#) алкогольной продукции в полимерной потребительской таре (потребительской таре либо упаковке, полностью изготовленных из полиэтилена, полистирола, полиэтилентерефталата или иного полимерного материала) объемом более 1500 миллилитров -

влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от ста тысяч до двухсот тысяч рублей с конфискацией предметов

административного правонарушения или без таковой; на юридических лиц - от трехсот тысяч до пятисот тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения или без таковой.

ч. 1 ст. 14.46 КоАП РФ

Маркировка продукции знаком обращения продукции на рынке, соответствие которой требованиям технических регламентов не подтверждено в порядке, предусмотренном законодательством о техническом регулировании, либо маркировка знаком соответствия продукции, соответствие которой требованиям технических регламентов не подтверждено в порядке, предусмотренном законодательством о техническом регулировании, -

влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до трехсот тысяч рублей.

ст. 19.33 КоАП РФ

Непредставление либо уклонение изготовителя, исполнителя (лица, выполняющего функции иностранного изготовителя), продавца от представления образцов продукции, документов или сведений, необходимых для осуществления государственного контроля (надзора) в сфере технического регулирования, за исключением случаев, предусмотренных [статьей 8.23](#), [частью 2 статьи 13.4](#), [статьями 13.8](#) и [14.37](#) настоящего Кодекса,

-

влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от сорока тысяч до пятидесяти тысяч рублей; на юридических лиц - от двухсот тысяч до трехсот тысяч рублей.

Как в 2016, в 2017 годах большая часть правонарушений связана с нарушением правил торговли: 2016г. 22%, в 2017году 19,2%.

17% нарушения правил маркировки продукции.

12,8% правонарушений связано с отсутствием товарно-сопроводительной документации.

12,0% правонарушений связано с забраковкой продукции по дефектам производственного характера, таких как несоответствие продукции заявленным требованиям по показателям качества и безопасности, фальсифицированных, с маркировкой, не содержащих сведений, предусмотренных действующим законодательством, нормативными документами.

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

Основные проблемы в представляемой информации для потребителя:

- отсутствие сведений или неполные сведения о юридическом лице - изготовителе или адресе, по которому осуществляется прием заявлений и претензий потребителя;

- отсутствие информации о товаре на русском языке;

- отсутствие информации о сроках годности (службы);

- указание неполного состава ингредиентов, используемых для изготовления пищевого продукта, что приводит к умышленному укрыванию наличия в продукте консервантов, фосфатов, пищевых добавок и других веществ различного происхождения;

- указание ингредиентов, используемых при изготовлении продукции в хаотичном порядке, а не в порядке убывания массовой доли в продукте, что вводит потребителя в заблуждение относительно природы продукта;

- наличие и свободное использование производителем разрешений по замене сырья в рецептурах без изменения маркировки продукции (допуски замены мясного сырья продуктами растительного происхождения,

использование при приготовлении колбасных изделий белкового стабилизатора и др.);

- присвоение пищевым продуктам наименований, вводящим в заблуждение потребителей относительно происхождения, потребительских свойств, состава продукта;

- нанесение информации в неудобном для прочтения месте, мелким шрифтом, недоступным восприятию невооруженным глазом, и иные нарушения.

Общий размер предотвращенного ущерба имуществу потребителей в результате изъятия товаров, не соответствующих установленным требованиям, оценивается в 3 млн. рублей.

Должностными лицами вынесено 101 предписание о прекращении нарушений обязательных требований, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда.

Виновные в допущенных правонарушениях привлечены к административной ответственности, всего за 2017 г. вынесено 233 постановлений с наложением штрафов на сумму порядка 1440 тыс. рублей.

В 2017 году судом принято 10 решений о назначении конфискации некачественной (опасной) продукции. Конфисковано порядка 130 кг пищевой продукции и 156 единиц непродовольственных товаров, на общую сумму 725,425 рублей. (номера судебных дел № А60-62325/2016, №5-56/2017, № 5-70/2017, №5-93/2017, №5-217/2017, №5-200/2017, № 5-252/2017, №5-212/2017, 5- 420/2017).

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

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

По результатам надзорных мероприятий установлено, что удельный вес забракованных продуктов стабильный. В сравнении 2016г. с 2017 г. удельный вес забракованных продуктов составил 14,3 процента.

Таблица 2

**Сведения о качестве и безопасности приоритетных групп
пищевых продуктов**

Группа товаров	2015г. Процент забраковки по группе товара	2016г. Процент забраковки по группе товара	2017г. Процент забраковки по группе товара
1	2	3	4
Молочная продукция	13,9	9,9	10,8
Мясная продукция	8,9	11,2	10,7
Рыбная продукция	16,6	21,5	21,2
Масложир овая продукция	14,7	8,1	7,9
Хлебобул очная продукция	13,8	14,1	14,0
Кондитерс кая продукция	15,7	18,4	19,6
Алкоголь ная продукция	12,6	17,1	62,0

В 2017 году Каменск-Уральским отделом Управление Роспотребнадзора по Свердловской области в соответствии с Постановлением главного государственного санитарного врача Российской Федерации № 7 от 24.01.2017;

№ 39 от 27.03.2017; № 96 от 06.07.2017г. «О приостановлении розничной торговли спиртосодержащей непищевой продукцией, спиртосодержащими пищевыми добавками и ароматизаторами» активна проводились надзорные мероприятия. Проведено более 28 надзорных мероприятий (внеплановых проверок) юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность по розничной торговле алкогольной продукцией, из них в 3 выявлены нарушения требований

Нарушения выявлены на объектах:

ИП Бердов Н.А. магазин "Продукты-24", г.Каменск-Уральский, ул. Октябрьская, 41;

ИП Бердов Н.А. магазин "Продукты-24", г.Каменск-Уральский, ул. Западная, 7;

ИП Гараджаева Г.Р., г.Каменск-Уральский магазин пр. Победы,50.

Объем несоответствующей требованиям алкогольной продукции составил 62дк. (декалитра).

В рамках надзорных мероприятий было установлено, что оборот (розничная продажа) алкогольной продукции осуществлялся индивидуальными предпринимателями, как в дневное и в ночное время суток (отсутствовали лицензии на реализацию алкогольной продукции).

Алкогольная продукция (производитель- страна Казахстан) находилась в незаконном обороте, а именно отсутствовали товарно - сопроводительные документы, такие как :

- 1.) товаро транспортная накладная.
- 2.) Раздел «А» и «Б» справок к товаро транспортной накладной и грузовой таможенной декларации.

3.) Декларации соответствия.

В рамках надзорных мероприятий проведен арест товара (алкогольной продукции), что составило 62 дкл..

На основании постановления Правительства РФ от 28 сентября 2015 года «О реализации мер по пресечению незаконных производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции», специалистами направления ЗПП было информировано Межрегиональное управление Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка по Уральскому федеральному округу о фактах изъятия из оборота алкогольной продукции.

Кроме этого были направлены материалы в МО МВД России Каменск-Уральский о возбуждении уголовного дела в отношении ИП Бердова Н.А..

ИП Бердов Н.А. при осуществлении предпринимательской деятельности в магазине «Продукты 24 часа», (г. Каменск-Уральский), допустил оборот алкогольной продукции с нарушением требований:

- водка Parliament (объем 0,5л., крепость 40%, производства ТОО Grand Royal Bottlers, г. Кокшетау, Северная зона, проезд 7, участок 6Б) – 168 бутылок;

- водка Finka (объем 0,5л., крепость 40%, производства ООО «Геом», г. Актобе, пр-т Санкибай батыра, 26 «Г», Казахстан) – 240 бутылок;

- водка «Талка» (объем 0,5 л., крепость 40%, производитель ЗАО «Сибирский ЛВЗ» , Новосибирская область, Новосибирский район, р.п. Кольцово, промзона Сибирского ЛВЗ, №1- 120 бутылок;

- водка «Белая береза» (объем 0,5 л., крепость 40%, производитель ООО Курант» , Россия, Московская область, г. Сергиев Посад, ул. Центральная, 1) - 120 бутылок;

- водка «Журавли» (объем 0,5 л., крепость 40%, производитель ЗАО ЛВЗ «Топаз», Московская область, г. Пушкино, ул. Октябрьская, 46) – 120 бутылок;

- водка «Парламент» (объем 0,5 л., крепость 40%, производитель ООО «Парламент-Продакшн», Московская область, г. Балашиха, микрорайон Салтыковка, ул. Поповка, владение, 5) – 118 бутылок;

- коньяк Российский выдержанный «КВ» «Лезгинка» (объем 0,5л., крепость 40%, производитель Государственное унитарное предприятие «Кизлярский коньячный завод», Республика Дагестан, г. Кизляр, ул. Орджоникидзе, 60) – 193 бутылки.

В рамках надзора алкогольная продукция была направлена на исследования в аккредитованный испытательный центр. В результате лабораторных испытаний данной продукции, установлено: вся отобранная продукция не соответствует требованиям нормативных документов по органолептическим показателям:

аромат – резкий, нехарактерный для водки данного типа, с сильно выраженным химическим запахом;

внешний вид – опалесцирующая жидкость, с наличием осадка и посторонних включений;

осадок – в виде мелкодисперстных светлых частиц;

посторонние включения – в виде светлых частиц, ворсинок и волосков.

Так же продукция не соответствует по количественному химическому анализу:

крепость менее допустимого уровня, щелочность – превышена, в водке «Талка» массовая концентрация сивушных масел в пересчете на безводный спирт – превышена в три раза (15,5 мг/дм³, при величине допустимого уровня не более 5).

По результатам проведенных мероприятий приостановлена реализация 62 дкл продукции несоответствующей требованиям, составлены 15

протоколов об административных правонарушениях (ст. 14.2., ч.3 ст.14.16, ч.1. ст.14.43, ч.2 ст. 14.43, ч.3 ст. 14.43 и иные статьи КоАП РФ, ч.4 ст.15.12.). Вынесены 7 постановлений о назначении административного штрафа на сумму 72 тыс.руб. по ч.4 ст. 15.12 КоАП РФ, направлены материалы в суд для принятия решения. по ч.2 ст.14.16 материалы направлены в полицию.

По решению судов конфисковано 62 дкл. алкогольной продукции. Так 28.07.2017года арестованная алкогольная продукция была передана ОАО «Росспиртпром» по Акту «приема-передачи продукции» для уничтожения.

О ситуации на потребительском рынке недовольственных товаров

В 2017 году специалистами направления ЗПП проведено 42 (2016 - 24) надзорных мероприятия за оборотом недовольственных товаров, за соблюдением требований Технических регламентов, законодательства в сфере защиты прав потребителей, в сфере санитарного законодательства.

Приоритетами Роспотребнадзора являются следующие группы товаров:

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

Таблица 3

Сведения о качестве и безопасности приоритетных групп недовольственных товаров

Группа товаров	количество во проинспек- тированного товара,	количество товара, не соответствующего требованиям законодательства	Процент забраковки по группе товара
1	2	3	4
Товары бытовой химии, шт.	36	18	50,0
Детские игрушки, шт.	83	36	43,4
Детская обувь, пар.	24	24	100,0
Детская одежда, шт.	2070	1976	95,5
Технически сложные товары, шт.	20	11	55,0
Одежда для взрослых, шт.(пар)	202	108	53,5
Парфюмерно-косметические изделия, шт.	164	82	50,0
Мебель, шт.	10	0	0,0
Аудиовизуальная продукция, шт.	10	0	0,0
Обувь для взрослых, пар	30	0	0,0

Первое место среди забракованных товаров занимают обувь для детей –100 процентов.

Второе место – одежда для детей 95,5 процентов забраковки;

Третье место - технически сложные товары 55,0 процента забраковки.

Удельный вес забракованной продукции (непродовольственные товары)

Обследовано продукции 2649 единиц на сумму 5,6 млн. рублей, изъято из оборота 2255 единиц на сумму 4,5 млн. рублей Процент забракованной продукции от проверенной составил 85 процентов .

По результатам надзорных мероприятий установлено:

отсутствие информации о товаре и изготовителе на русском языке; реализация товара с информацией вводящей потребителя в заблуждение; продажа товаров без информации о подтверждении их соответствия установленным требованиям; реализация товара без знака информационной продукции; реализация товара, содержащего незаконное воспроизведение чужого товарного знака, реализация товаров без товарно-сопроводительных документов, содержащих по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия; без предоставления в торговом зале покупателям условий для примерки швейных, верхних трикотажных изделий, головных уборов (отсутствуют примерочные кабины с зеркалами) и обуви (отсутствуют банкетки или скамейки, подставки).

Реализация товара, содержащего незаконное воспроизведение чужого товарного знака

В ходе обследования объекта (город Каменск-Уральский) был установлен оборот (розничная продажа, хранение) спортивной обуви с изображением товарного знака NIKE, а именно :

- кроссовки с логотипом и наименованием " NIKE ", в количестве 7 пар, на сумму 10000 рублей.

На выше перечисленные товары индивидуальный предприниматель не представил товарно-сопроводительные документы. Кроме этого при обследовании обуви , упаковки (картонная упаковка) установлено, что отсутствует обязательная и достоверная информация. Результаты осмотра зафиксированы в протоколе осмотра принадлежавших юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю помещений, территорий и находящихся там вещей и документов, реализуемая Предпринимателем продукция с наименованием и логотипом торговой марки "Nike" была изъята на основании протокола ареста товара. Фотоизображения образцов

изъятый продукции были направлены правообладателю торгового знака "Nike". Кроме этого были истребованы сведения у Федеральной службы по интеллектуальной собственности.

Согласно письма полученного от представителя компании «Найк Инновейт С.В.»: исключительные права на товарные знаки "Nike" на территории Российской Федерации принадлежат компании «Найк Инновейт С.В.», которая никаких договоров или соглашений с ИП не имеет и не заключала, никаких прав на использование товарных знаков компании (в том числе на ввоз, продажу и хранение продукции) не передавала. Компания «Найк Инновейт С.В.»осуществляет вышеуказанные виды деятельности на территории РФ через официального импортера и дистрибьютора – компанию ООО «Найк»,которая также никаких договорных отношений с вышеуказанным предпринимателем не имеет.

Товарные знаки «Найк Инновейт С.В.»включены в реестр российских товарных знаков Федеральной службы по интеллектуальной собственности, патентам и товарным знакам (РосПатент), а также в реестр объектов интеллектуальной собственности ГТК-ФТС РФ.

Таким образом, в действиях ИП усматривается нарушение прав компании «Найк Инновейт С.В.», предусмотренных ст. 1484 ГК РФ в части реализации продукции с нанесёнными товарными знаками, принадлежащими данной компании.

Изъятые у ИП товары содержат товарные знаки №65094 233151, 140352, 342440 и являются контрафактными по следующим признакам:

1. Присутствующие этикетки имеют вид и дизайн, не используемый для маркировки оригинальной продукции компании «Найк».

2. Отсутствует оригинальная заводская упаковка (коробка для обуви и аксессуаров, либо полиэтиленовый пакет для текстильных изделий) с UPC стикером.

3. Общее качество работ низкое, недопустимое для оригинальной продукции компании «Nike» (качество отделки швов, состав материала, полиграфия).

Характер и размер ущерба, причиненного правообладателю, определен исходя из того, что в связи с невозможностью идентификации представленных моделей в модельном ряду компании «Найк Инновейт С.В.» представляется возможным взять в качестве критерия для подсчета ущерба среднюю розничную цену в зависимости от категории продукции.

Следовательно, ущерб для правообладателя при перерасчете на количество изъятой продукции составляет 62223 (шестьдесят две тысячи двести двадцать три) рубля.

Арбитражным судом Свердловской области вынесено решение по ч. 2 ст.10 КоАП РФ в виде предупреждения с конфискацией предметов административного правонарушения.

Распространения среди детей информационной продукции

Нарушение установленных требований распространения среди детей информационной продукции, содержащей информацию, причиняющую вред их здоровью и (или) развитию.

АО «Дикси Юг» (город Каменск-Уральский) допустило оборот наборов кондитерских изделий (сладкие новогодние подарки), в состав которых входила занимательная книжка с играми «С Новым годом!». На занимательной книжке с играми «С Новым годом!» отсутствует знак информационной продукции.

Мировой судья вынес решение ч.1 ст.6.17 КоАП РФ в виде штрафа с конфискацией предметов административного правонарушения. (Конфискация 121 ед., на сумму 47, 4 тыс. рублей)

Требования к знаку информационной продукции установлены ст. 12 Федерального закона Российской Федерации от 29 декабря 2010 г. N 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию".

Оборот меховых изделий без обязательной маркировки (информации)

При обследовании объекта- магазин "Сезон" (город Каменск-Уральский), был установлен **оборот** (хранение, розничную продажу) непродовольственных товаров (верхняя одежда из меха) без обязательной маркировки предусмотренной законодательством Российской Федерации и Таможенного союза (ТР ТС 017/2011 "О безопасности продукции легкой промышленности").

Мировой судья вынес решение ч.2 ст.15.12 КоАП РФ в виде штрафа с конфискацией предметов административного правонарушения (конфисковано 10 ед., на сумму 447 тыс. руб.).

Оборот детских товаров без обязательной маркировки (информации)

При обследовании объекта- установлено, что индивидуальный предприниматель допустила оборот (хранение, розничную продажу) товаров детского ассортимента (обувь) без обязательной маркировки предусмотренной законодательством Российской Федерации и Таможенного союза (ТР ТС 007/2011 "О безопасности продукции, предназначенной для детей пи подростков") по следующим наименованиям:

сандалии для девочек т.м. Мифер, макасины т.м. Колобок, туфли для девочек т.м. ТОМ.М.

Мировой судья вынес решение ч.2 ст.15.12 КоАП РФ виде штрафа с конфискацией предметов административного правонарушения (конфисковано 10 ед., на сумму 8,5 тыс. руб.).

О ситуации по соблюдению законодательства в сфере услуг

Наряду с обеспечением качества и безопасности товаров в числе приоритетных направлений деятельности Роспотребнадзора – обеспечение соблюдения исполнителями императивных требований законодательства Российской Федерации при оказании населению услуг и выполнении работ.

Результаты надзорных мероприятий показывают, что удельный вес оказываемых населению услуг, не соответствующих обязательным требованиям, стабильно высокий.

Кроме того, количество выявленных нарушений прав потребителей в среднем на одно надзорное мероприятие в области оказания услуг (выполнения работ) осталось на уровне 2015 года (4,7 нарушения).

Финансовые, транспортные, туристские, медицинские, образовательные, услуги связи определены Управлением в качестве приоритетных сфер надзора на рынке услуг ввиду их социальной значимости и востребованности на рынке.

Таблица 4

Удельный вес мероприятий с нарушениями

Наименование вида услуг	Количество проведенных мероприятий (проверок, адм.расследований, "непосредственных"	Количество проведенных мероприятий (проверок, адм.расследований, "не посредственных обнаружений"), в ходе	Удельный вес мероприятий с нарушениями (гр. 2*100/гр. 3), %
-------------------------	---	---	---

	обнаружений")	которых выявлены нарушения(из гр.2)	
1	2	3	4
Транспортные	3	2	66,7
Медицинские	20	13	65,0
Образовательные	16	9	56,3
Туристские	1	0	0,0
Финансовые	19	15	78,9
Услуги связи	1	0	0,0

В ходе надзорных мероприятий в сфере предоставления услуг в 2017 году установлены следующие нарушения:

непредставление информации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" :

- медицинскими организациями: ООО «МРТ-УРАЛ», ООО «Центр здоровья и красоты «РАДОМИР», ООО «Золотая рыбка +», ООО «Эвита», ООО «СМАЙЛ».
- в организациях оказывающих образовательные услуги: МКУДО "КДЮСШ".

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

- медицинскими организациями: ООО «МРТ-УРАЛ», ООО «ЭВИТА», ООО «Золотая рыбка +», ООО «Центр здоровья и красоты «РАДОМИР», ГБУЗ СО « Богдановичская ЦРБ», ООО МФЦ «Рубин»;

- в организациях оказывающих платные образовательные услуги: ГАПОУ СО «Каменск- Уральский радиотехнический техникум», МБУДО «Детская музыкальная школа №1», Профессионального образовательного учреждения «Богдановичская спортивно-техническая школа Регионального отделения Общероссийской общественно-государственной организации «Добровольное общество содействия армии, авиации и флоту России», Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Суходоложский многопрофильный техникум».
- финансовыми организациями: ПАО «Убрир», ПАО «Совкомбанк», ПАО «СКБ Банк», ПАО «ВТБ 24», ООО МК «Быстроденьги».

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

- медицинскими организациями: ГБУЗ СО «Богдановичская ЦРБ», ООО «МРТ-УРАЛ», ООО «ЭВИТА», ООО «Золотая рыбка +», ООО «Смайл», ООО «Центр здоровья и красоты «РАДОМИР»;
- финансовыми организациями: ПАО «Убрир», ПАО «СКБ Банк», ПАО «ВТБ 24».

Допускались нарушения требований правил (порядка) оказания услуг:

- при оказании транспортных услуг: ООО "СПОПАТ", ООО «ПАП-2»;
- при оказании гостиничных услуг : ООО «Зеленый отель»;
- при оказании бытовых услуг: ИП Панова С.В.;
- при оказании услуг ЖКХ: ТСЖ «Гражданская 2», ТСЖ «Синарские горки», АО «СУАЛ».
- Ремонт транспортных средств: ООО «Компания авто Плюс сервис», ИП Макина Ю.А..

Допускались нарушение законодательства об ограничении курения табака

- отсутствие знака о запрете курения.

Соблюдение хозяйствующими субъектами, норм законодательства в области охраны здоровья граждан от воздействия табачного дыма и последствий потребления табака

Начиная с 2013 года Роспотребнадзор осуществляет государственный контроль (надзор) за соблюдением требований Федерального закона от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ.

При проведении проверок соблюдения хозяйствующими субъектами, норм законодательства в области охраны здоровья граждан от воздействия табачного дыма и последствий потребления табака установлены следующие нарушения:

- продажа табачных изделий с превышением максимальной розничной цены;
- отсутствие знака о запрете курения на объектах, где курение запрещено;
- продажа табачных изделий несовершеннолетним;
- продажа табачных изделий на расстоянии менее ста метров от границ образовательного учреждения;
- неисполнение юридическим лицом обязанностей по контролю за соблюдением норм законодательства в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака на территориях и в помещениях, используемых для осуществления своей деятельности.

По результатам проверок в отношении лиц, допустивших нарушения требований действующего законодательства, вынесено 19 постановлений на сумму 93 тыс. рублей.

Меры административного воздействия

В 2017 г. Каменск-Уральским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области было вынесено 203 постановлений о назначении административных наказаний за нарушения прав потребителей, что на 6,5 % меньше 2016 года.

Таблица 5

Вынесенные постановления о назначении административных наказаний

год	Количество вынесенных постановлений о назначении административных наказаний за нарушения прав потребителей
2017	203
2016	217
2015	266
2014	285
2013	333

Снижение данного показателя обусловлено тенденцией к сокращению числа проведенных плановых проверок.

Из 203 постановлений о назначении административных наказаний по 61 назначены административные штрафы; 142 постановлений о наложении наказания в виде предупреждения.

Число вынесенных постановлений в виде предупреждения обусловлено положением статьи 4.1.1 и части 2 статьи 3.4 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

По составам КоАП РФ:

По прежнему лидирует нарушение правил продажи отдельных видов товаров (ст. 14.15. КоАП РФ) – 39 постановлений, что составляет 19,2 % от общего числа постановлений.

Включение в договор условий ущемляющих права потребителя (ч. 2 ст. 14.8. КоАП РФ) – 29 постановлений, что составляет 14,3 %.

Реализация продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии (ст. 14.45. КоАП РФ) - 25 постановлений (12,3 %).

Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы – (ч.1 ст.14.8 КоАП РФ)- 24 постановления (11,8%).

Прочие нарушения в области защиты прав потребителей, в т.ч. несоблюдение требований Закона N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" (ч. 1 ст. 6.25., ч. 1 ст. 6.24., ч.1 ст.10.8, ч.2.2 ст.14.16, ч.1 ст.14.46 КоАП РФ) – 21 постановления (10,3 %).

Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг организацией, а равно гражданином, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, при отсутствии установленной информации об изготовителе (исполнителе, продавце) либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации, - (ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ) – 16 постановлений, что составляет 7,9 %.

Продажа товаров, выполнение работ (услуг) ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством РФ требований ч.1, ч.2 ст. 14.4 КоАП РФ) – 15 постановлений (7,4%).

Нарушение требований технических регламентов (14.43 ч.1,2 КоАП РФ) – 7 постановлений (3,4%).

Нарушение правил розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции (ч. 3 ст. 14.16. КоАП РФ) – 7 постановлений (3,4%).

Незаконная продажа товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена (14.2 ч. КоАП РФ) – 6 постановлений (3,0%).

Нарушение порядка ценообразования (завышение) (ст. 14.6 ч. 2 КоАП РФ) – 3 постановления (1,5 %).

Обман потребителей (ст.14.7 ч. 1, 2 КоАП РФ) – 3 постановления (1,5%).

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

Сумма наложенных (уплаченных) штрафов

Общая сумма наложенных штрафов составила 1001 тыс. руб., что на 31 % ниже аналогичного показателя прошлого года 1457тыс. руб. Снижение показателя обусловлено изменениями, внесенными во втором полугодии 2016 г. в КоАП РФ. Согласно новым требованиям закона штрафы, назначенные субъектам малого (среднего) предпринимательства за впервые совершенные правонарушения, которые не повлекли за собой причинение вреда, подлежат замене на предупреждение.

Сумма уплаченных штрафов в 2017 г. составила 603 тыс. руб., что составляет 60% от суммы наложенных штрафов. (данные на 01.01.2018г.). Показатель обусловлен тем, что его образует также срок оплаты штрафа. Согласно статьи 32.2 КоАП РФ, административный штраф должен быть уплачен в полном размере лицом, привлеченным к административной

ответственности, не позднее шестидесяти дней со дня вступления постановления о наложении административного штрафа в законную силу, за исключением случая, предусмотренного частью 1.1 или 1.3 настоящей статьи, либо со дня истечения срока отсрочки или срока рассрочки, предусмотренных статьей 31.5 настоящего Кодекса.

В 2017 г. направлены в суд 30 протоколов об административных правонарушениях. (в 2016 г. – 30 протокола, в 2015 г. – 54 протокола, в 2014 году - 61 протокол; в 2013 г. – 41 протокол). По 30 протоколам приняты решения о привлечении хозяйствующих субъектов к административной ответственности (ч.1ст.6.17 КоАП РФ, ч.2 ст.14.10 КоАП РФ, ст.14.43, ст.14.45,ч.1, ч.2, ч.4 ст.15.12 КоАП РФ, ст. 17.7 КоАП РФ, ч.1 ст.19.5КоАП РФ):

- Штраф – 20 постановлений;
- Штраф с конфискацией предметов административного правонарушения – 10 постановлений (ч.1ст.6.17 КоАП РФ, ч.2 ст.14.10 КоАП РФ, ч.2, ч.4 ст.15.12 КоАП РФ).

В судах хозяйствующими субъектами постановления о назначении административных наказаний не обжаловались.

Иные меры воздействия

В 2017 г. подготовлено и направлено в адрес продавцов и исполнителей услуг 20 предложений по гражданско-правовым спорам о добровольном удовлетворении требований потребителей, позволивших обеспечить защиту потребительского рынка от некачественных товаров, услуг, что соответствует показателю 2016 г. и 2015 г. 18 предложений удовлетворены в добровольном порядке.

Количество представлений в адрес хозяйствующих субъектов об устранении причин и условий, способствующих совершению

административного правонарушения составило 4 (2 представления в 2016 г.)

Защита неопределенного круга потребителей

В 2017 г. отделом Роспотребнадзора направлены в суд 5 исков в защиту прав и интересов неопределенного круга потребителей о признании действий (бездействий) ответчиков противоправными. В прошлом году исков такой категории подано 4. В 2015 г. – 5 исков.

Иски поданы в отношении следующих субъектов:

1. ИП Балаев Кадир Бикес оглы, поводом для подачи иска послужило обращение гражданина с жалобой на нарушение прав потребителей при реализации продуктов в торговой точке «Фрукты овощи», расположенной у д. №36,38 по ул. Шестакова. Обнаружено нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия. Судом, Требования Роспотребнадзора удовлетворены в полном объеме.

2. Три исковых заявления в защиту неопределенного круга потребителей поданы в связи с выявленными фактами реализации табачной продукции вблизи образовательных учреждений, по всем искам требования о прекращении противоправной деятельности удовлетворены.

- ООО «Импульс» осуществлял реализацию табачной продукции в магазине «Юстор» по адресу ул.Бажова д.14, вблизи образовательного учреждения МБДОУ "Детский сад №9 комбинированного вида» расположенного по адресу ул.Бажова 18. Решение Синарского районного суда, ООО «Импульс» обжаловало в Областном суде, определением которого, решение районного суда оставлено в силе.
- ИП Иванов Р.В. осуществлял розничную продажу табачных изделий в ассортименте, в непосредственной близости от образовательного

учреждения МБДОУ "Детский сад №100 комбинированного вида", расположенного по адресу ул.Пролетарскаяд,15а.

- ИП Яврян А.Г. осуществлял розничную продажу табачных изделий в непосредственной близости от образовательного учреждения МБДОУ "Детский сад №100 комбинированного вида", расположенного по адресу ул.Пролетарскаяд.15а

3. иск к ООО «Евросеть-Ритейл» по факту ущемления прав неопределенного круга потребителей при реализации товара дистанционным способом т.е. предложением товара в интернет-магазине «Евросеть». Иск рассмотрен Савёловским районным судом г.Москвы, требования о прекращении противоправной деятельности удовлетворены.

Защита прав конкретных потребителей

Одним из приоритетных направлений деятельности Роспотребнадзора, в области защиты прав потребителей, является защита прав потребителей в частности малоимущих и социально незащищенных категорий граждан в судах. В 2017 г. было подготовлено и направлено в суд 2 иска в защиту конкретных потребителей. В 2016 г. таких исков было 5, в 2015 г. – 4.

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

В добровольном порядке требования потребителей не удовлетворялись.

Иск к ООО «Феникс». У представителя данной фирмы истец (пенсионер) заказала услугу на выполнение работ по снятию замеров, изготовлению, доставке и монтажу в помещении конструкции из ПВХ профиля, при этом внесла предоплату по договору в полном объеме. Истец решила расторгнуть договор, но ответчик оказал в требовании возврата уплаченной суммы в полном объеме. Данное основание послужило

основанием подачи иска. Судьей Сухоложского городского суда, требование истца удовлетворено в полном объеме.

Иск к ИП Серебрякову Михаилу Александровичу. ИП Серебряков М.А. оказывает услуги по изготовлению, установке металлоконструкций (окна, двери из ПВХ). У потребителя, после установки окна, в период действия гарантии возникли вопросы по качеству изделия. Исполнитель, требования потребителя проигнорировал, недостатки не устранил, вследствие чего потребитель обратился за защитой в Роспотребнадзор. Отказ в удовлетворении требования потребителя послужило основанием обращения за защитой нарушенных прав в суд. Сотрудники Роспотребнадзора представляли интересы потребителя в суде. Решением суда, иск удовлетворен в полном объеме.

Участие в судах по искам потребителей

За 2017 г. Роспотребнадзор был привлечен судом к участию в деле для дачи заключения по искам в защиту прав потребителей. Заключение даны по 22 делам о продаже товаров ненадлежащего качества, о нарушении сроков выполнения работ, о нарушении прав потребителей при потребительском кредитовании, услуг ЖКХ. В 2016 г. заключений дано 22, в 2015 - 20.

Темы заключений:

- продажа товаров ненадлежащего качества - 6;
- с предоставлением потребительского кредита и навязыванием дополнительных услуг при кредитовании – 8 заключений, ;
- услуги ЖКХ качество ГВС и ХВС - 1 заключения;
- долевое строительство - 3 заключения;
- прочие виды деятельности (отсутствие разменных монет, дизайнерские услуги) - 4 заключения.

Информирование потребителей

Активно проводилась информирование населения и хозяйствующих субъектов - было подготовлено 668 выступлений и публикаций в СМИ.

В сравнении с 2016 г. число публикаций возросло на 32 % (412 публикаций).

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

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

На сайте размещается актуальная информация по вопросам защиты прав потребителей:

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

Предложение в органы местного самоуправления

В целях соблюдения требований ст. 44 Закона №2300-1 от 7.02.1992 г. «О защите прав потребителей», предусматривающей полномочия органов местного самоуправления, учитывая требования заседания Координационной комиссии по защите прав потребителей в Свердловской

области (протокол заседания от 29.12.2017года №51-ЕК)й, значимость защиты прав потребителей предлагается администрациям:

Муниципальное образование «город Каменск-Уральский»;

Муниципальное образование «Каменский городской округ»;

Муниципальных образований Городской округ Сухой Лог;

Муниципальных образований Городской округ Богданович.

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

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

3.) При формировании бюджета на 2019 год в целях улучшения ситуации на потребительском рынке товаров (работ, услуг) и защиты прав потребителей заложить количество денежных средств , на одну душу населения , в размере 10 рублей. В рамках утвержденной муниципальной программы «Защита прав потребителей». Срок 01.01.2019 г.

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

5.) До 25.12.2018 года представить в адрес Каменск-Уральского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области сведения о проделанной работе по форме (форма прилагается), за 2018 года.

6.) Активизировать работу по профилактике правонарушений на рынке товаров (работ, услуг) проводить мероприятия, направленные на повышение грамотности населения и хозяйствующих субъектов по вопросам защиты прав потребителей, в рамках утвержденной муниципальной программы «Защита прав потребителей».

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