



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

23.12.2013

№ 2174-РП

г. Екатеринбург

О защите прав потребителей в Свердловской области в 2012 году

В целях реализации на территории Свердловской области государственной политики в сфере обеспечения защиты прав потребителей, направленной на снижение риска для здоровья, имущества населения в результате нарушений законодательства о защите прав потребителей, руководствуясь статьей 42.1 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

1. Принять к сведению выводы доклада Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области «О защите прав потребителей в Свердловской области» в 2012 году и предложения по обеспечению защиты прав потребителей на территории Свердловской области (прилагаются).

2. Рекомендовать руководителям общественных организаций, деятельность которых касается защиты прав потребителей на территории Свердловской области:

1) направлять в Министерство агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области для информирования потребителей на сайте «Защита прав потребителей Свердловской области» www.potrebitel66.ru сведения о результатах своей деятельности во исполнение пункта 11 постановления Правительства Российской Федерации от 16.02.2013 № 129 «О государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей»;

2) в рамках реализации полномочий, установленных статьей 45 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» обеспечить функционирование системы общественного контроля на потребительском рынке Свердловской области.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на Первого Заместителя Председателя Правительства Свердловской области В.А. Власова.

4. Настоящее распоряжение разместить на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru).

Председатель Правительства
Свердловской области



Д.В. Паслер

К распоряжению Правительства
Свердловской области
от 23.12.2013 № 2174-РП

ВЫВОДЫ

доклада «О защите прав потребителей в Свердловской области» в 2012 году и предложения по обеспечению защиты прав потребителей на территории Свердловской области

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 05.04.2012 № 283 «О государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации», подпунктом 7 пункта 2 статьи 40 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» функцию по подготовке на региональном и федеральном уровне докладов о защите прав потребителей осуществляет федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на проведение государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Доклад «О защите прав потребителей в Свердловской области» разработан на основании материалов, представленных федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, общественными объединениями потребителей, и служит основой для уточнения приоритетных направлений деятельности всех органов, входящих в национальную систему защиты прав потребителей Свердловской области. Доклад может быть использован для обеспечения информацией федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, населения о положении дел в области защиты прав потребителей.

Вопросам защиты прав потребителей уделяется большое внимание со стороны руководства страны. На заседании президиума Государственного совета Российской Федерации по вопросу усиления государственных гарантий защиты прав потребителей, проведенном в январе 2012 года в Саранске под председательством Президента Российской Федерации Дмитрия Медведева, руководство страны продемонстрировало свою заинтересованность в стабильном положении потребителя, повышении качества и уровня жизни граждан.

Кроме того, 22 – 24 октября 2012 года в городе Москве прошли международная конференция и выставка по проблемам защиты прав интеллектуальной собственности, противодействия обороту фальсифицированной и некачественной продукции, а также выработка мер, способствующих производству качественных товаров (Международный форум «Антиконтрафакт 2012»). Проведение форума было поддержано Правительством Российской Федерации. В работе форума приняли участие первые лица государства, главы крупнейших мировых компаний, ведущие российские и международные эксперты в области защиты прав интеллектуальной собственности. В процессе обсуждения отмечены основные проблемы обеспечения государственной и общественной защиты прав потребителей, в том числе на международном уровне.

В рамках форума в целях утверждения прав и свобод человека, связанных с достойным уровнем жизни каждого гражданина, обеспечения развития и процветания

Российской Федерации как части мирового сообщества, формирования цивилизованного рынка товаров, работ, услуг, защиты законных прав всех участников рынка была подписана хартия добросовестного потребителя. К базовым положениям хартии относятся ответственность участников рынка, информированность потребителя, добросовестная и активная позиция потребителя. Хартия открыта для присоединения всех добросовестных потребителей, осознающих, что качество их жизни зависит от их честной позиции как потребителей. Глава Правительства Российской Федерации Дмитрий Медведев стал 1250 гражданином России, присоединившимся к хартии.

Защита прав потребителей базируется на неукоснительном исполнении законодательства, обеспечивающего защиту на рынке от недоброкачественной и фальсифицированной продукции.

На федеральном уровне власти государственный контроль и надзор за соблюдением законодательства, регулирующего отношения в области защиты прав потребителей, обеспечиваются: Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (далее - Управление Роспотребнадзора по Свердловской области), Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Свердловской области, Уральским управлением государственного автомобильного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта, Главным управлением Министерства внутренних дел Российской Федерации по Свердловской области, Управлением Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Свердловской области, Региональным отделением Федеральной службы по финансовым рынкам в Уральском федеральном округе, Управлением Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Свердловской области, Уральским межрегиональным территориальным управлением Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

На региональном уровне власти обеспечение защиты прав потребителей возложено на ряд исполнительных органов государственной власти Свердловской области, такие как Министерство здравоохранения Свердловской области, Министерство общего и профессионального образования Свердловской области, Министерство агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области, Управление государственного строительного надзора Свердловской области, Управление Государственной жилищной инспекции Свердловской области, Региональную энергетическую комиссию Свердловской области.

Органами местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области (далее – органы местного самоуправления), общественными организациями также проводится работа по защите прав потребителей, которая направлена на оказание практической помощи конкретному потребителю в восстановлении нарушенных прав. Тем не менее следует отметить продолжающуюся тенденцию сокращения специалистов муниципальных образований, занимающихся вопросами защиты прав потребителей, и передачи их функций другим отделам, таким как отдел по развитию товарного рынка, отдел экономики и труда, отдел по экономике и ценообразованию. Такое совмещение функций не способствует эффективной работе по защите прав потребителей. На данный момент в 45 муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области (далее – муниципальные образования), специалистов по защите прав потребителей нет.

С целью организации взаимодействия исполнительных органов государственной власти Свердловской области в 2005 году была создана Межведомственная координационная комиссия по защите потребительского рынка Свердловской области от товаров и услуг, несущих угрозу жизни и здоровью жителям Свердловской области.

В состав комиссии вошли представители исполнительных органов государственной власти Свердловской области, территориальных органов исполнительной власти Российской Федерации.

К полномочиям Межведомственной координационной комиссии по защите потребительского рынка Свердловской области от товаров и услуг, несущих угрозу жизни и здоровью жителям Свердловской области, относится организация эффективного взаимодействия правоохранительных и контролирующих органов на потребительском рынке Свердловской области.

В целях дальнейшего развития и совершенствования государственного и общественного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, осуществления планомерной и согласованной политики в области защиты прав потребителей на оперативном совещании Правительства Свердловской области 12 июня 2010 года было принято решение о возобновлении работы координационной комиссии по защите прав потребителей Свердловской области.

В состав комиссии вошли представители исполнительных органов государственной власти Свердловской области, территориальных органов исполнительной власти Российской Федерации, общественных организаций. Возглавил комиссию Председатель Правительства Свердловской области.

Координационная комиссия имеет право вносить на рассмотрение Правительства Свердловской области, исполнительных органов государственной власти Свердловской области и общественных объединений предложения о совершенствовании работы по защите прав потребителей.

Ещё одной формой реализации политики по защите прав потребителей является принятие целевых региональных программ.

В 2010 году постановлением Правительства Свердловской области от 11.10.2010 № 1488-ПП «Об областной целевой программе «Безопасность жизнедеятельности населения Свердловской области» на 2011-2015 годы» утверждена областная целевая программа «Безопасность жизнедеятельности населения Свердловской области» на 2011 - 2015 годы, в состав которой вошла подпрограмма VII «Защита прав потребителей на территории Свердловской области» на 2011-2012 годы» (далее – подпрограмма по защите прав потребителей).

Общий объем средств, выделенных из бюджета Свердловской области на реализацию подпрограммы по защите прав потребителей, за 2 года составил 6,21 млн. рублей.

Целью подпрограммы по защите прав потребителей является осуществление комплекса мер по реализации на территории Свердловской области государственной политики в сфере обеспечения защиты прав потребителей, направленной на снижение риска для здоровья, имущества населения в результате нарушений законодательства о защите прав потребителей. Реализация подпрограммы по защите прав потребителей начата в 2011 году.

Постановлением Правительства Свердловской области от 04.12.2012 № 1381-ПП «О внесении изменений в областную целевую программу «Безопасность жизнедеятельности населения Свердловской области» на 2011-2015 годы, утвержденную постановлением Правительства Свердловской области от 11.10.2010 г.

№ 1488-ПП» продлено действие подпрограммы по защите прав потребителей на 2013 – 2015 годы под новым названием «Обеспечение качества, безопасности пищевых продуктов и защиты прав потребителей на территории Свердловской области» с объемом финансирования в сумме 10 млн. рублей.

Право потребителя на получение качественного и безопасного товара (работы, услуги) гарантировано государством.

Состояние потребительского рынка имеет огромное значение для оценки социально-экономического состояния региона в целом.

По экспертным оценкам специалистов Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, сделанным на основании анализа обращений потребителей, результатов контрольно-надзорных мероприятий, в 2012 году наблюдалась тенденция к улучшению ситуации по ряду групп продовольственных товаров повседневного спроса, выразившееся в уменьшении количества потребления некачественных пищевых продуктов из расчета на одного человека в год:

мясной продукции – 7,6 килограмма, что на 16,5 процента меньше, чем в 2011 году;

хлебобулочных изделий – 12 килограммов, что на 53 процента меньше, чем в 2011 году;

алкогольной продукции – 0,9 литра, что на 18,2 процента меньше, чем в 2011 году.

Тем не менее ситуация в отдельных секторах потребительского рынка товаров и услуг остается неудовлетворительной.

Увеличилось количество потребления некачественных пищевых продуктов из расчета на одного человека в год:

молочной продукции – 28,8 килограмма, что на 93,3 процента больше, чем в 2011 году;

кондитерских изделий – 2,9 килограмма, что на 45 процентов больше, чем в 2011 году.

По данным статистической отчетности Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, удельный вес товаров, не отвечающих требованиям законодательства, в среднем составляет около 20,8 процента (в 2011 году – 19,7 процента).

В 2012 году на потребительском рынке вероятность приобретения услуг, не соответствующих требованиям действующего законодательства, составила:

в сфере оказания финансовых услуг - 95 процентов, что на 5 процентов меньше, чем в 2011 году;

в сфере оказания туристских услуг - 85,2 процента, что на уровне 2011 года;

в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг - 82 процента, что на 10,2 процента больше, чем в 2011 году;

в сфере оказания услуг связи - 81,8 процента, что на 19,3 процента больше, чем в 2011 году;

в сфере оказания образовательных услуг - 75,7 процента, что на 0,9 процента больше, чем в 2011 году;

в сфере оказания платных медицинских услуг - 75,2 процента, что на 2 процента меньше, чем в 2011 году.

По экспертным оценкам специалистов Управления Роспотребнадзора по Свердловской области предполагаемые экономические потери потребителей в 2012 году из-за приобретения платных услуг, не соответствующих требованиям действующего законодательства, составляли около 173,9 млрд. рублей от оборота

услуг в области (в 2011 году – 151 млрд. рублей, в 2010 году – 127,8 млрд. рублей). Величина экономического ущерба, причиненного потребителю в 2012 году из-за приобретения товаров, не соответствующих требованиям действующего законодательства, составляет около 178,6 млрд. рублей от годового товарооборота (в 2011 году – 154,6 млрд. рублей, в 2010 году – 158,4 млрд. рублей), в том числе причиненный ущерб из-за приобретения некачественных пищевых продуктов составил около 68,3 млрд. рублей от годового товарооборота пищевых продуктов (в 2011 году – 66,4 млрд. рублей, в 2010 году – 77,1 млрд. рублей).

Такое положение дел вызывает массовые жалобы потребителей. По данным ежегодного доклада «О защите прав потребителей в Свердловской области» в 2012 году, федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления рассмотрено свыше 49 тыс. обращений, касающихся нарушений прав потребителей (в 2011 году – 46 тыс. обращений, в 2010 году – 38 тыс. обращений). Количество обращений потребителей в 2012 году по сравнению с 2011 годом увеличилось на 6,5 процента, что связано с увеличением количества обращений граждан в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг, услуг связи, транспорта, строительства жилья. Количество обращений граждан, рассмотренных специалистами муниципальных образований, снизилось на 6 процентов и составило в 2012 году 14,4 тыс. обращений. Их доля в общей структуре обращений составляет 29,4 процента от общего числа обращений (в 2011 году – 34,3 процента, в 2010 году – 40,5 процента, в 2009 году – 60,3 процента, в 2008 году – 68,9 процента). Таким образом, основная нагрузка по рассмотрению обращений граждан ложится на исполнительные органы государственной власти. Доля обращений граждан, рассмотренных исполнительными органами государственной власти Свердловской области, в общем количестве обращений в 2012 году составила 70,7 процента (в 2011 году – 65,7 процента, в 2010 году – 59,5 процента, в 2009 году – 40 процентов, в 2008 году – 31,1 процента). Из них федеральными органами исполнительной власти рассмотрено 34,4 процента жалоб, этот показатель в 1,5 раза меньше, чем в 2011 году, что объясняется увеличением количества жалоб, рассмотренных Управлением Государственной жилищной инспекции Свердловской области в связи с вновь переданными данной службе полномочиями. Удельный вес жалоб, рассмотренных Управлением Государственной жилищной инспекции Свердловской области, составил 31,8 процента в структуре всех жалоб, рассмотренных исполнительными органами государственной власти Свердловской области.

Большинство обращений в 2012 году связано с нарушением прав потребителей в сфере коммунальных услуг, торговли, медицинских, финансовых услуг.

Динамика обращений граждан по видам деятельности в сравнении с 2011 годом следующая:

уменьшилось количество обращений в сфере торговли в 1,3 раза, на оказание бытовых услуг – в 1,5 раза, на оказание услуг общественного питания – в 1,5 раза, в сфере оказания финансовых услуг – в 1,5 раза, на оказание туристских услуг – в 1,6 раза, на оказание платных медицинских услуг – в 1,1 раза;

увеличилось количество обращений на оказание жилищно-коммунальных услуг – в 1,3 раза, услуг связи – в 1,2 раза, услуг транспорта – в 1,2 раза, в сфере строительства жилья – в 2 раза.

В целях контроля состояния потребительского рынка товаров (работ, услуг) исполнительными органами государственной власти Свердловской области проводились проверки хозяйствующих субъектов. В течение 2012 года проведено

20,1 тыс. проверок (в 2011 году – 20,8 тыс. проверок, в 2010 году - 19,3 тыс. проверок, в 2009 году – 32,6 тыс. проверок, в 2008 году – 38,2 тыс. проверок). При проверках выявлено 71996 нарушений (в 2011 году – 63693, в 2010 году - 77833). Количество выявленных нарушений при одной проверке в 2012 году по сравнению с 2011 годом увеличилось в 1,2 раза и составило 3,6 правонарушения на 1 проверку.

Больше всего выявляется правонарушений в сфере жилищно-коммунального хозяйства – 48,9 процента от числа всех выявленных нарушений, в сфере торговли - 20,8 процента, в сфере образовательных услуг - 10,6 процента. Удельный вес выявленных нарушений в сфере предоставления услуг общественного питания увеличился в 3,6 раза, в сфере оказания бытовых услуг - в 2,4 раза, в сфере предоставления услуг связи – в 2,2 раза, в сфере строительства - в 2,2 раза, в сфере оказания туристских услуг – в 2 раза, в сфере оказания услуг транспорта – в 1,5 раза.

Наибольшее внимание со стороны контролирующих органов уделялось качеству продуктов питания повседневного спроса: хлебобулочных и кондитерских изделий, масложировой, молочной, мясной, рыбной продукции.

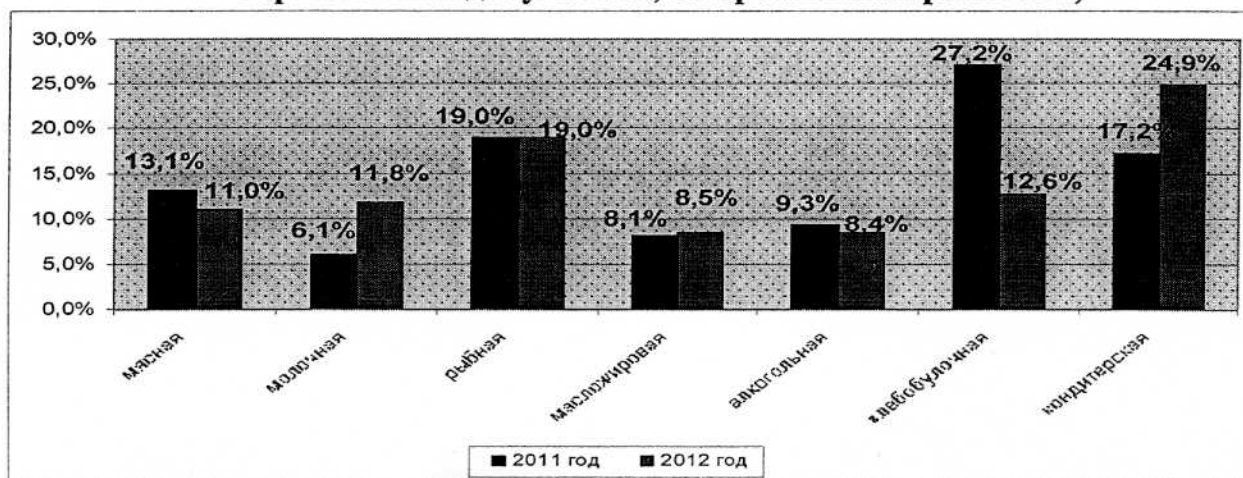
Результаты проведенных проверок показали увеличение в 1,2 раза по сравнению с 2011 годом удельного веса выявленных нарушений, связанных с забраковкой продукции по дефектам производственного характера, таких как несоответствие продукции заявленным требованиям по показателям качества и безопасности, фальсифицированных, с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных действующим законодательством, нормативными документами.

Причинами такого положения дел на потребительском рынке явились:

- 1) низкая технологическая дисциплина, неудовлетворительный производственный контроль, низкий профессиональный уровень кадров на предприятиях торговли;
- 2) отсутствие активной позиции потребителей по отстаиванию своих прав, что является следствием правовой безграмотности.

По данным Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, результаты проверок основных групп продовольственных товаров выглядят следующим образом:

Качество продуктов питания на потребительском рынке Свердловской области (процент продукции, признанной не соответствующей требованиям нормативных документов, от проинспектированной)



Снизился удельный вес забракованной продукции: хлебобулочных изделий - в 2 раза, мясной продукции - в 1,2 раза, алкогольной продукции - в 1,1 раза.

Увеличился удельный вес забракованной продукции: молочной – в 2 раза, кондитерской продукции - в 1,4 раза.

Удельный вес забракованной рыбной продукции на стабильно высоком уровне и составляет 19 процентов.

При проведении проверок установлены многочисленные факты поступления на потребительский рынок недоброкачественной и фальсифицированной продукции.

**Товары, наиболее часто подвергающиеся подделке
(процент неудовлетворительных проб, исследованных по показателям,
направленным на выявление фальсификации)**

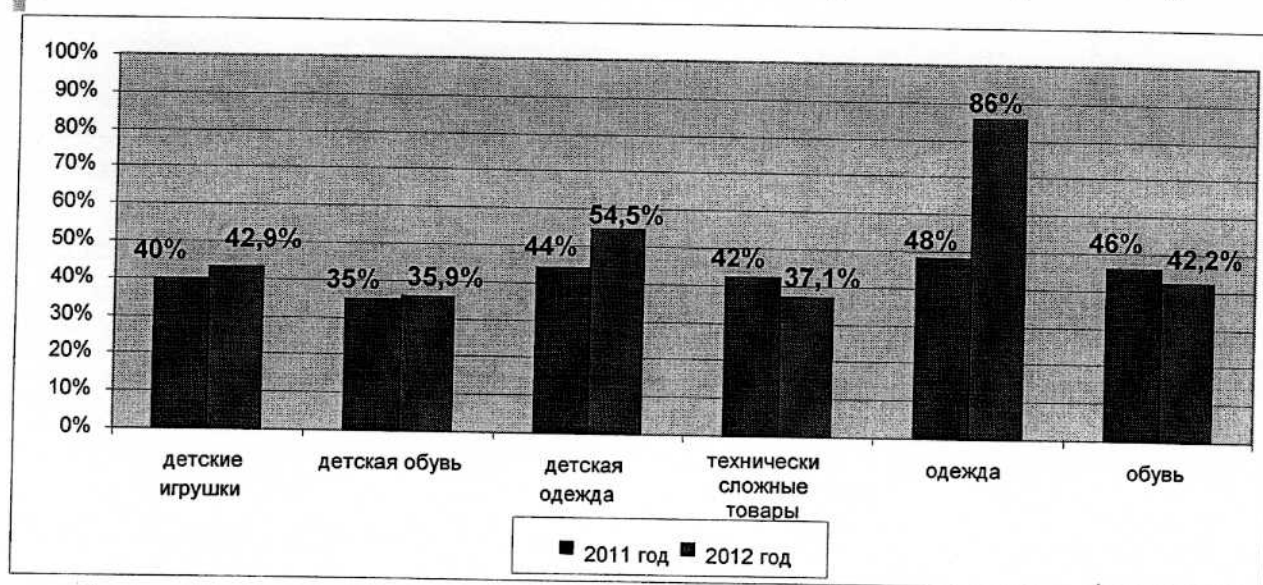


Это консервы молочные, масло из коровьего молока (по фальсификации молочного жира жирами немолочного происхождения), колбасные изделия (по наличию несанкционированных включений соевого белка, каррагинана и других включений), консервы мясные (по заниженному содержанию массовой доли мяса и жира, белка, наличию в содержимом банок грубой соединительной ткани, крупных кровеносных сосудов, нервных и лимфатических узлов, наличие которых не допускается нормативными документами на данную продукцию), шоколад (по заниженному содержанию молочного жира в молочном шоколаде, массовой доли какао-масла, общего сухого остатка какао), рыбная продукция (по завышенному содержанию ледяной глазури и наличию несанкционированных включений влагоудерживающих пищевых добавок), мясо кур (по завышенной массовой доле влаги, выделившейся при размораживании мяса кур). В результате потребитель вводится в заблуждение относительно фактической массы нетто продукта и платит деньги за воду.

Большое внимание в 2012 году уделялось проверке непродовольственных товаров, пользующихся повышенным спросом у потребителей, таких как товары детского назначения, в том числе детские игры и игрушки, обувь, аудиовизуальные произведения и фонограммы, парфюмерно-косметические изделия, технически сложные товары бытового назначения и иные непродовольственные товары.

Следует отметить, что 69,3 процента жалоб в сфере торговли приходится на непродовольственные товары, из которых около 22 процентов – на технически сложные товары бытового назначения.

Качество непродовольственных товаров на потребительском рынке Свердловской области (процент продукции, признанной не соответствующей требованиям нормативных документов, от проинспектированной)



Снизился удельный вес товаров, не соответствующих обязательным требованиям: технически сложных товаров бытового назначения - в 1,1 раза, обуви – в 1,1 раза.

Увеличился удельный вес товаров, не соответствующих обязательным требованиям: одежды – в 1,8 раза, детской одежды – в 1,2 раза, детских игрушек – в 1,1 раза.

Остался практически на уровне 2011 года удельный вес забракованной детской обуви - 35,9 процента.

Основная часть забраковок непродовольственных товаров приходится на импортную продукцию с неполной и недостоверной информацией о товаре и изготовителе, без документов, подтверждающих качество и безопасность.

Наиболее актуальные проблемы в сфере реализации непродовольственных товаров в 2012 году:

продажа изделий медицинского назначения на дому. Противоправность действий продавцов выражалась в предоставлении потребителям неполной и недостоверной информации о медицинских показаниях и противопоказаниях к применению медицинских проборов, в обращении к потребителям от имени государственных, общественных или благотворительных организаций, в истребовании сведений личного медицинского характера и вторжении в личное пространство граждан;

реализация пылесосов торговой марки «KIRBY», которые по мнению потребителей приобретаются в результате оказания психологического воздействия при демонстрации товара. Потребителей убеждают в необходимости приобретения «уникального» товара, который убивает микробы и бытовых клещей. После демонстрации товара немедленно оформляется договор купли - продажи пылесоса в офисе продавца. Как выясняется в процессе эксплуатации, приобретенный пылесос не обладает заявленными продавцом потребительскими свойствами, а высокая цена не соответствует его качеству.

Кроме того, в 2012 году осуществлялась продажа косметической продукции торговой марки «DeSheli», производства Израиль, которая по мнению потребителей приобретается в результате оказания психологического воздействия при проведении косметических процедур. Изначально потребителей приглашают на бесплатные

косметические процедуры с использованием косметической продукции торговой марки «DeSheli» и ультразвукового аппарата «Клиатон», которые проводятся в период от двух до трех часов. Во время процедур потребителей убеждают в необходимости приобретения «уникальной» косметики и ультразвукового аппарата. После чего немедленно оформляется договор купли - продажи косметической продукции торговой марки «DeSheli» в офисе продавца. При этом большая часть граждан не только заключали договор купли-продажи косметики, но и оформляли кредит из - за высокой ее стоимости (до 45 тыс. рублей).

Услуги для населения - это полезные результаты производственной деятельности, удовлетворяющие потребности потребителей. Спрос на услуги по мере насыщения рынка товарами и усложнения производства неуклонно возрастает. Основные причины столь явного повышения роли услуги в современной экономике видятся прежде всего в появлении новых видов деятельности в сфере услуг в связи с влиянием научно-технического прогресса, усложнении производства и насыщении рынка товарами повседневного спроса.

Несмотря на столь значительную роль сферы услуг в повседневной жизни граждан, продолжают выявляться нарушения, допускаемые хозяйствующими субъектами при оказании услуг. При этом в некоторых сферах ситуация крайне неблагоприятная.

Результаты надзора за качеством оказываемых населению услуг по данным Управления Роспотребнадзора по Свердловской области



Наибольшее количество проверенных субъектов, у которых выявлены нарушения, приходится на предприятия, оказывающие жилищно-коммунальные услуги, платные медицинские услуги, платные образовательные услуги.

Одной из самых неблагоприятных потребительских сфер в течение длительного периода остается сфера жилищно-коммунальных услуг. В 2012 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 830 проверок и административных расследований в отношении субъектов жилищно-коммунального хозяйства, нарушения установлены при 681 проверке, что составило 82 процента.

По данным Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, структура основных нарушений, допускаемых в сфере жилищно-коммунальных услуг, следующая:

56,5 процента - нарушение требований к качеству и безопасности услуг (нарушение требований к вывозу бытовых отходов, естественному и искусственному освещению (инсоляции), составу воды, уровню шума);

17,5 процента - нарушения против порядка управления, выразившиеся в уклонении или воспрепятствовании административным процедурам, связанным с деятельностью надзорных органов;

13,1 процента - нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе и оказываемых им услугах, в том числе несоблюдение требований к оформлению квитанций;

11,4 процента - нарушение порядка ценообразования и обман потребителя: выставление платы без применения показаний общедомовых приборов учета, нарушение установленного периода расчета за коммунальные услуги, расчет платы за услуги в порядке, не предусмотренном действующим законодательством, проведение перерасчетов в случаях, не предусмотренных законодательством;

1,4 процента - включение в договор условий, ущемляющих права потребителя. Например, условия, предусматривающие: нарушение порядка приостановления (ограничения предоставления) коммунальных услуг, нарушение порядка выставления и доставки платежных документов до потребителя, одностороннее расторжение договора по инициативе исполнителя, ограничение ответственности исполнителя услуг за качество предоставляемых услуг;

0,1 процента - непредоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законодательством.

По данным Управления Государственной жилищной инспекции Свердловской области, в рамках осуществления контроля за обеспечением прав и законных интересов граждан обследован жилищный фонд общей площадью 31,1 млн. квадратных метров. В ходе проверок установлено, что 585 управляющими организациями допущены нарушения при предоставлении населению жилищно-коммунальных услуг, такие как непредоставление обязательной информации в платежных документах потребителей об объемах потребленных ресурсов, нарушение порядка начисления платы за коммунальные услуги, нарушение ежемесячного режима выставления платы, некорректное применение общей площади жилых и нежилых помещений при начислении платы, некорректное применение общей площади мест общего пользования, неправильное применение нормативов потребления на общедомовое потребление коммунальных услуг, неправильное применение тарифов.

По данным Региональной энергетической комиссии Свердловской области, проведены проверки в 73 организациях, оказывающих коммунальные услуги населению, из них в 43 организациях установлены нарушения порядка ценообразования, выразившиеся в завышении и занижении тарифов на тепловую и электрическую энергию, услуги холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, в применении неутвержденных тарифов на коммунальные услуги.

Одной из важнейших потребностей для любого человека является получение квалифицированной медицинской помощи.

В 2012 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 161 надзорное мероприятие в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих платные медицинские услуги гражданам, из них 121 хозяйствующий субъект оказывал платные медицинские услуги с нарушениями требований законодательства, что составило 75 процентов.

Структура выявленных нарушений следующая:

45,4 процента – нарушения, связанные с непредставлением информации об организации-исполнителе и предоставляемых услугах, а именно о месте нахождения учреждения (месте его государственной регистрации), о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности, квалификации и сертификации

специалистов, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, отсутствие в письменном договоре с потребителем условий и сроков получения платных медицинских услуг, порядка расчетов, прав и обязанностей сторон договора и ответственности исполнителя;

38,3 процента - включение в договор оказания платных медицинских услуг условий, ущемляющих права потребителей, таких как одностороннее изменение исполнителем условий договора (в том числе условия о цене договора), одностороннее расторжение договора по инициативе исполнителя, непредоставление при выявлении недостатков оказанной услуги права выбора требований, предусмотренных статьей 29 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», непредоставление возможности выбора лечащего врача, и иных условий оказания услуг, невозможность отказа потребителя от исполнения договора об оказании услуг в любое время, ограничение ответственности исполнителя услуг за исход лечения (качество оказанной услуги), установление исключительной подсудности, отказ в возврате оплаченной суммы (в том числе аванса, задатка) при расторжении договора по инициативе потребителя, отнесение на фактические затраты всей суммы (независимо от реальных затрат) аванса, оплаченного потребителем, установление более длительных сроков для возврата стоимости оплаченных услуг, чем предусмотрено действующим законодательством (например, 14 дней и более), установление фиксированного размера возврата денежных средств потребителю (например, не более 50 процентов от стоимости) в случае предоставления исполнителем некачественной услуги;

3,1 процента – осуществление предпринимательской деятельности без лицензии или с нарушением требований лицензии;

1,2 процента – нарушения, связанные с обманом потребителей.

По данным Министерства здравоохранения Свердловской области, основные нарушения деятельности хозяйствующих субъектов касались недостаточного информирования населения о платных медицинских услугах, ненадлежащего оформления документов, выданных гражданам на оплату медицинских услуг, нарушения требований Закона Российской Федерации от 27 ноября 1992 года № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» в части оказания медицинской помощи на платной основе посредством продажи гражданам «монополисов» при обращении их в лечебное учреждение, а также предоставление за плату медицинских услуг, которые по программе государственных гарантий должны предоставляться бесплатно, отсутствия информированного согласия (отказа) пациента при оказании платных услуг, оказание платных медицинских услуг по отдельным видам работ (услуг) без специального разрешения (лицензии), а также оказание платных медицинских услуг по адресам осуществления деятельности при отсутствии лицензии на определенные работы (услуги) по данным адресам.

Согласно сведениям, представленным Региональным отделением Федеральной службы по финансовым рынкам в Уральском федеральном округе, основные нарушения, выявленные при заключении договоров добровольного медицинского страхования, следующие:

1) договоры страхования заключаются с нарушением условий Правил добровольного медицинского страхования, утвержденных руководителем страховой организации и представленных в порядке уведомления при выдаче лицензии на право осуществления страховой деятельности;

2) договоры страхования заключаются в моменты обращений больных за медицинской помощью;

3) к договорам добровольного медицинского страхования не прилагаются страховая программа и перечень медицинских учреждений, которые являются неотъемлемой частью договора;

4) заключение договоров на предоставление лечебно-профилактической помощи (медицинских услуг) по медицинскому страхованию с медицинскими учреждениями, не имеющими лицензии, либо с медицинскими учреждениями, лицензия которых не соответствует фактически осуществляемой деятельности.

Актуальными для потребителей являются вопросы защиты прав в сфере оказания платных образовательных услуг. В 2012 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 145 надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих платные образовательные услуги, из них при 112 мероприятиях (77,2 процента, в 2011 году - 71,6 процента) установлены нарушения требований законодательства.

Структура основных видов нарушений выглядит следующим образом:

48,4 процента – нарушения, связанные с непредставлением информации потребителям об организации-исполнителе, режиме ее работы (на вывеске), о предоставляемых услугах;

28,6 процента – включение в договор оказания платных образовательных услуг условий, ущемляющих права потребителей: одностороннее изменение условий по договору на оказание платных образовательных услуг (право исполнителя на пересмотр стоимости в одностороннем порядке, право исполнителя расторгнуть договор в одностороннем порядке), обязанность потребителя оплачивать услуги в безналичном порядке, невозврат денежных средств потребителю в случае расторжения договора;

20,6 процента – нарушения против порядка управления: невыполнение предписания о прекращении нарушения прав потребителей, непредставление запрашиваемых сведений;

1,6 процента – нарушение порядка ценообразования при взимании платы за проживание в общежитии;

0,8 процента – оказание населению услуг, не соответствующих требованиям правовых актов, устанавливающих правила оказания населению услуг.

По данным Министерства общего и профессионального образования Свердловской области, в 2012 году рассмотрено 322 обращения граждан, проведено 1665 проверок юридических лиц, в ходе которых выявлено 7336 нарушений на 732 объектах.

Основными нарушениями, выявленными в ходе проверок, являются: нарушения лицензионных условий – 758, осуществление образовательной деятельности без лицензии – 21, нарушения прав участников образовательного процесса, в частности при приеме в образовательное учреждение, – 779, при организации индивидуального обучения на дому – 189, при отчислении из образовательного учреждения – 82, при выборе форм получения образования – 105, обеспечение охраны жизни и здоровья обучающихся – 296.

В 2012 году на 36,5 процента уменьшилось количество жалоб потребителей на действия кредитных организаций, поступивших в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области. Уменьшение количества обращений в административный орган можно объяснить формированием в регионе положительной практики по удовлетворению гражданско-правовых требований потребителей финансовых услуг в претензионном и судебном порядке, а также повышающимся уровнем

информированности населения о способах восстановления нарушенных имущественных прав.

Содержание обращений граждан показывает, что ситуация на рынке финансовых услуг изменяется. Банки приводят отношения с потребителями в соответствие с требованиями законодательства. Многие кредитные организации во исполнение предписаний о прекращении нарушения прав потребителей отменили незаконные комиссии (в том числе за открытие и ведение ссудного счета, за выдачу и обслуживание кредита), исключили из договоров условия о подсудности по месту нахождения банка, одностороннем изменении процентных ставок.

Среди новых проблем, изложенных в обращениях граждан в 2012 году, следует отметить случаи навязывания при кредитовании услуг страхования, а также когда потребителям не предоставляются сведения об условиях страхования, а при отказе от услуг не возвращается часть страховой премии или комиссии по программе страхования. В 2012 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в отношении финансовых организаций проведены 42 надзорных мероприятия, при 40 установлены нарушения, что составило 95,2 процента.

Структура основных видов нарушений выглядит следующим образом:

70 процентов нарушений касались включения условий, ущемляющих установленные законодательством права потребителей, в договоры кредитования, банковского счета с выдачей карты, банковского вклада, в частности об увеличении процентной ставки по кредиту в случае изменения ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, установлении несоразмерно высоких штрафов (плат) за просрочку потребителем оплаты кредита, о распространении среди третьих лиц персональных данных клиента, при этом у гражданина отсутствует возможность выражения согласия или отказа на передачу данных, о взимании 15 процентов комиссии за проведение операции, имеющей признаки необычной сделки;

19 процентов нарушений - несоблюдение требований законодательства о доведении до потребителей информации: о сроках и условиях выполнения банковских услуг, текст договора, заявления и графика платежей изложен в печатном виде очень мелким, трудночитаемым шрифтом (1-1,5 мм);

11 процентов нарушений - против порядка управления, в частности игнорирование требований о предоставлении информации надзорному органу, невыполнение предписаний.

Проблемной остается сфера оказания туристских услуг. В 2012 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведена 61 проверка организаций, оказывающих населению туристские услуги, при 52 проверках установлены правонарушения, что составило 85,2 процента. Структура нарушений следующая:

30 процентов нарушений - несоблюдение требований законодательства о доведении до потребителей информации как в договоре о реализации туристского продукта, так и непосредственно при заключении договора о реализации туристского продукта.

В частности, в договоре отсутствовали обязательные сведения: об условиях изменения и расторжения договора, о порядке и сроках предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, о местонахождении и почтовом адресе организации, предоставившей финансовое обеспечение, о порядке и сроках предъявления

потребителем претензий к исполнителю в случае нарушений условий договора, не установлена ответственность исполнителя за ненадлежащее исполнение договора.

Непосредственно при заключении договора о реализации туристского продукта не предоставляется информация об обычаях местного населения, национальных и религиозных особенностях региона, памятниках природы, истории, которую должна содержать памятка туриста, не оформляется туристская путевка, являющаяся неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта, до сведения туриста не доводятся Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»;

27 процентов нарушений - включение условий, ущемляющих установленные законодательством права потребителей, в договоры о реализации туристского продукта, в частности предусмотрено безусловное право туроператора изменить стоимость услуг, отель, маршрут, программу путешествия, вид транспорта, время вылета авиарейса, на туриста возложена обязанность в случае расторжения договора возместить турагентству расходы, а также выплатить штрафы, пени, определена подсудность споров по месту нахождения турагента, турагентство оставляет за собой право отменить путешествие в случае недобора группы до минимального количества туристов, ограничение срока предъявления претензии 10 днями, в то время как Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», установлено 20 дней;

18 процентов - непроведение профилактических мероприятий, направленных на санитарную охрану территории Российской Федерации от завоза инфекций, особо опасных заболеваний, а именно при организации поездок в страны, неблагополучные по болезням, граждане не извещаются о санитарно-эпидемиологической обстановке и возможном риске заражения по месту пребывания, симптомах болезней, мерах личной профилактики, действиях в случае заболевания и необходимости вакцинации;

16 процентов - нарушения против порядка управления, в частности игнорирование требований о предоставлении информации надзорному органу, невыполнение предписаний;

9 процентов – нарушение правил оказания услуг: отсутствует книга отзывов и предложений, нарушается срок передачи потребителю до начала путешествия договора о реализации туристского продукта, документов (ваучер, билет, паспорта с визами и иные документы), а также сроки рассмотрения претензий.

Динамичное развитие рынка услуг связи и выход информационных технологий на уровень массового потребителя определяет актуальность проблем защиты прав потребителей в рассматриваемой сфере, что подтверждается увеличением в 2 раза количества обращений граждан, поступающих в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, на ненадлежащее качество услуг связи в 2012 году по сравнению с 2009 годом.

В 2012 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведены 44 надзорных мероприятия в отношении операторов связи, в ходе 36 мероприятий выявлены следующие нарушения:

40 процентов - нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации и оказание услуг при отсутствии установленной

информации: в местах обслуживания абонентов - о номерах телефонов информационно-справочных служб, о тарифах на предоставляемые услуги; в квитанциях на оплату услуг - о дате выставления и сроках оплаты счета за услуги по телевизионному вещанию; в договорах, заключаемых операторами связи с потребителями, - изложение условий договора мелким шрифтом, не обеспечивающим должного восприятия информации;

26 процентов - включение в договор условий, ущемляющих установленные законодательством права потребителя: в одностороннем порядке изменяется порядок приостановления услуг связи, размер неустойки, не соблюдаются правила альтернативной подсудности дел;

25 процентов - нарушения против порядка управления, в частности непредставление или несвоевременное представление в государственный орган сведений, неуплата административного штрафа в установленный срок, невыполнение законных требований лица, осуществляющего производство по делу об административном правонарушении;

7 процентов - оказание услуг с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований и навязывание дополнительных услуг;

2 процента - обман потребителей.

По данным Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, наибольшее количество обращений граждан касаются качества услуг почтовой связи и содержат жалобы на нарушения Правил оказания услуг почтовой связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2005 № 221 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи», и условий заключенного договора. Второе место по количеству обращений занимают обращения граждан, содержащие жалобы на нарушения Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.05.2005 № 310 «Об утверждении Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи». По итогам 2012 года на третьем месте находятся обращения на нарушения Правил оказания услуг подвижной связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25.05.2005 № 328 «Об утверждении Правил оказания услуг подвижной связи», и условий заключенного договора.

Деятельность, связанная с практическим применением комплекса ограничительных, предупредительных и профилактических мер, призванных не допустить нарушения прав граждан и ущемление их законных интересов в сфере жилищного строительства, является одним из важнейших элементов государственных гарантий жилищных прав граждан Российской Федерации.

Особое внимание уделяется Правительством Свердловской области оказанию поддержки гражданам, пострадавшим от деятельности недобросовестных застройщиков. При Правительстве Свердловской области создана и осуществляет свою деятельность Координационная комиссия по организации взаимодействия по вопросам, связанным с защитой прав граждан, пострадавших от деятельности недобросовестных инвесторов - застройщиков жилья в Свердловской области (далее - Комиссия). Комиссией рассматриваются сложные ситуации, возникшие при строительстве жилых домов, принимаются решения, направленные на возобновление и придание нужных темпов строительству «проблемных» объектов, что позволяет добиваться от застройщиков выполнения обязанностей по окончании

строительства и передаче объектов жилья гражданам, заключившим договоры на строительство в таких объектах.

Для реализации этих целей в Свердловской области приняты Закон Свердловской области от 24 июня 2011 года № 50-ОЗ «О поддержке граждан, пострадавших от деятельности юридических лиц по привлечению денежных средств граждан, связанному с возникновением у граждан права собственности на жилые помещения в многоквартирных домах», постановление Правительства Свердловской области от 03.10.2011 № 1317-ПП «О поддержке граждан, пострадавших от деятельности юридических лиц по привлечению денежных средств граждан, связанному с возникновением у граждан права собственности на жилые помещения в многоквартирных домах».

Контроль и надзор в области долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости на территории Свердловской области осуществляет Управление государственного строительного надзора Свердловской области.

По данным Управления государственного строительного надзора Свердловской области, в регионе осуществляют долевое строительство жилых домов 126 строительных организаций. По жалобам потребителей и в плановом порядке в 2012 году проведены проверки в отношении 109 строительных организаций, осуществляющих долевое строительство жилых домов, в 105 организациях установлены нарушения. Всего в 2012 году проведено 524 контрольно-надзорных мероприятия соблюдения законодательства в области долевого строительства, в ходе которых выявлены 2428 нарушений.

В ходе проверок соблюдения законодательства, регламентирующего деятельность в сфере долевого строительства, выявляются факты: нарушения порядка привлечения денежных средств граждан для строительства многоквартирных жилых домов со стороны 11 застройщиков, нарушения условий о сроке передачи объектов долевого строительства, нецелевого использования денежных средств участников долевого строительства.

В целях пресечения практики привлечения денежных средств граждан в нарушение требований, установленных Федеральным законом от 30 декабря 2004 года № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации», в 2012 году в правоохранительные органы направлена информация о 5 фактах нецелевого использования денежных средств и нарушении прав и законных интересов граждан при привлечении денежных средств для строительства объектов жилья.

Управление государственного строительного надзора Свердловской области формирует Реестр нуждающихся в поддержке граждан, пострадавших от деятельности недобросовестных застройщиков на территории Свердловской области. По итогам 2012 года в указанный выше Реестр занесены данные о 329 гражданах указанной категории.

В результате предпринятых Управлением государственного строительного надзора Свердловской области мер к решению проблем граждан, вложивших денежные средства в строительство жилья, в 2012 году завершено строительство 8 жилых домов.

В условиях постоянно расширяющегося негосударственного сектора субъектов перевозочной деятельности остро встает проблема оказания транспортных услуг.

Всего в 2012 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведены 38 контрольно-надзорных мероприятий по вопросам соблюдения требований правовых актов, регламентирующих защиту прав потребителей при оказании транспортных услуг, в 31 случае выявлены нарушения требований законодательства. Удельный вес мероприятий с нарушениями составил 81,5 процента.

Основными видами нарушений в 2012 году являлись:

54,8 процента - непредоставление полной и достоверной информации потребителям об исполнителе и оказываемых услугах, а именно: непредоставление информации об организации-исполнителе, режиме ее работы (на вывеске), о предоставляемых услугах, отсутствует или не в полном объеме доводится до сведения потребителей надлежащая информация о предоставляемых услугах;

13 процентов - включение в договор перевозки условий, ущемляющих права потребителей;

9,7 процента - оказание услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) оказания населению услуг;

22,5 процента - нарушения против порядка управления: невыполнение предписания о прекращении нарушения прав потребителей, непредставление сведений.

Согласно сведениям, представленным Уральским управлением государственного автодорожного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта, в регионе действуют 1314 организаций, оказывающих автотранспортные услуги населению (по данным реестра выданных лицензий).

В 2012 году Уральским управлением государственного автодорожного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта рассмотрено 81 обращение граждан, связанное с нарушением их прав. Основная тематика обращений - это организация транспортного обслуживания населения (грубость и хамство со стороны водителей и кондукторов), ненадлежащее состояние автобусов.

В ходе проверок по обращениям граждан выявлен ряд нарушений, не указанных в обращениях, а именно:

не проводятся предрейсовые и послерейсовые медицинские осмотры водителей;

не проводится проверка технического состояния транспортных средств;

транспортные средства не оборудуются и не укомплектовываются в соответствии с требованиями нормативных актов;

не проводятся инструктажи водителей;

отсутствуют приборы контроля режима труда и отдыха водителей (тахографы).

Совместно с органами прокуратуры проведены проверки 69 перевозчиков, осуществляющих перевозки пассажиров по междугородным и пригородным маршрутам.

Обзор потребительского рынка товаров (работ, услуг) свидетельствует о массовых нарушениях прав потребителей во всех сферах потребительских отношений, что требует принятия адекватных мер со стороны всех уполномоченных органов.

Федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Свердловской области приняты следующие меры с целью улучшения ситуации на потребительском рынке товаров, услуг:

вынесено 11144 постановления о применении мер административного воздействия, что в 1,3 раза больше, чем в 2011 году;

наложено штрафов на общую сумму 75,4 млн. рублей, что в 1,7 раза больше, чем в 2011 году;

выдано 9097 предписаний об устранении выявленных нарушений, что в 1,3 раза меньше, чем в 2011 году;

возбуждено 1652 уголовных дела по фактам совершения преступлений в сфере потребительского рынка, что в 1,5 раза меньше, чем в 2011 году.

Большое внимание в 2012 году федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Свердловской области уделялось профилактической работе по предупреждению нарушений прав потребителей. Использовались различные формы работы: просвещение населения через средства массовой информации, консультирование и оказание практической помощи в разрешении конфликтных ситуаций не только потребителям, но и предпринимателям в составлении претензий и исковых заявлений потребителям, участие в «горячих линиях», днях министерств.

В течение 2012 года специалистами по защите прав потребителей администраций муниципальных образований рассмотрено около 14,4 тыс. обращений граждан (в 2011 году – 15,9 тыс. обращений), оказана помощь в составлении 39 исков (в 2011 году – 918 исков) по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей. Всего предотвращено потерь потребителей на сумму 44,2 млн. рублей (в 2011 году – 80,4 млн. рублей). Количество оказанных населению консультаций составляет 14121 (в 2011 году – 16952). Показатели работы администраций муниципальных образований по вопросам защиты прав потребителей по сравнению с 2011 годом резко ухудшились.

По данным общественных организаций Свердловской области, в 2012 году рассмотрено 8525 обращений потребителей, оказано 8507 консультаций потребителям (в 2011 году рассмотрено 15068 обращений, оказано 14778 консультаций). По обращениям граждан выявлено 5051 нарушение прав потребителей (в 2011 году выявлено 651 нарушение прав потребителей). Оказана помощь потребителям в составлении 597 исков по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей (в 2011 году оказана помощь в составлении 384 исков). В результате деятельности общественных организаций Свердловской области предотвращено потерь потребителям на сумму 18,7 млн. рублей (в 2011 году на сумму 10,5 млн. рублей).

Всего в 2012 году в результате деятельности системы органов, занимающихся защитой прав потребителей, предотвращенный ущерб потребителям составил около 386 млн. рублей (в 2011 году - 398 млн. рублей), в том числе посредством изъятия из оборота некачественной и опасной продукции, подачи исков в защиту неопределенного круга лиц, досудебного урегулирования споров специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области предотвращен ущерб в размере 310 млн. рублей (в 2011 году – 287 млн. рублей).

Тем не менее экономический эффект от деятельности системы органов защиты прав потребителей в существующих условиях недостаточен.

Состояние потребительского рынка Свердловской области товаров и услуг остается неудовлетворительным, что говорит о неготовности бизнеса нести социальную и экономическую ответственность за осуществление предпринимательской деятельности с нарушением действующего законодательства. Такое положение дел на рынке приводит к возникновению имущественных рисков потребителей в результате приобретения некачественной продукции, услуг.

В этой связи все большую значимость по реализации государственной потребительской политики приобретает развитие системы информирования и консультирования потребителей как средства обеспечения их прав на просвещение в

области защиты прав потребителей, а также в целях информирования потребителей, предпринимателей о ситуации на потребительском рынке.

Решение вышеобозначенных проблем и задач в целях обеспечения государственных гарантий защиты прав потребителей, а также баланса интересов потребителей и добросовестных предпринимателей на территории Свердловской области успешно реализовывалось в рамках подпрограммы по защите прав потребителей на территории Свердловской области.

В рамках реализации подпрограммы по защите прав потребителей на территории Свердловской области в 2012 году проведены следующие мероприятия:

1) для информирования населения Свердловской области по вопросам защиты прав потребителей разработаны и изданы 6 тысяч экземпляров информационно-справочных материалов (брошюр) по группам товаров: обувь, мебель, сложная бытовая техника, парфюмерия и косметическая продукция, детские игрушки;

2) разработаны информационно-методические материалы по 6 актуальным темам для специалистов, работающих в системе защиты прав потребителей: «Права потребителей при продаже технически сложных товаров бытового назначения», «Права потребителей при оказании гражданам коммунальных услуг и услуг по содержанию жилья», «Права потребителей при оказании услуг на изготовление и монтаж пластиковых окон», «Права потребителей на перерасчет платы за предоставление жилищно-коммунальных услуг», «Права потребителей при оказании гражданам услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств», «Права потребителей при оказании услуг в сфере общественного питания»;

3) для населения проведены лекции по наиболее актуальным вопросам защиты прав потребителей в сфере туристических услуг, возврата некачественного товара, защиты от покупки некачественного алкоголя, приобретения товара через Интернет-магазин, покупки автотранспортного средства, требований к маркировке импортной и отечественной продукции. Лекции проведены в 10 муниципальных образованиях: муниципальном образовании «город Екатеринбург», Полевском городском округе, городском округе Верхняя Пышма, Березовском городском округе, городском округе Первоуральск, Ревдинском городском округе, Сысертском городском округе, городском округе Среднеуральск, Невьянском городском округе;

4) в рамках Ноябрьской торговой недели проведен ежегодный семинар для специалистов администраций муниципальных образований, работающих в системе защиты прав потребителей Свердловской области;

5) впервые в 2012 году в подпрограмму по защите прав потребителей на территории Свердловской области включены мероприятия для детей:

проведены лекции по основам потребительских знаний в образовательных учреждениях;

подготовлен информационный видеоролик по основам потребительских знаний, снятый по сценарию, написанному специалистами федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»;

6) проведены лабораторные исследования пищевых продуктов в рамках системы мониторинга качества, безопасности пищевых продуктов и здоровья населения на территории Свердловской области, результаты которого предполагается довести до населения на сайте «Защита прав потребителей». В рамках мониторинга были исследованы: рыбная продукция (рыба, консервы, пресервы), колбасные изделия, мясо птицы, овощи, алкогольная продукция, молочная продукция, хлебобулочные изделия. Материалы о результатах лабораторных исследований доведены до союзов

предприятий пищевой и перерабатывающей промышленности, руководителей предприятий розничной торговли, широкой общественности, а также направлены в надзорные органы для принятия мер, установленных действующим законодательством;

7) проведены ежегодные конкурсы, посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей:

среди средств массовой информации на лучшее освещение тем, направленных на просвещение потребителей. В 2012 году в конкурсе приняли участие более 30 средств массовой информации;

среди студентов юридических факультетов высших учебных заведений Свердловской области на тему «Самый грамотный потребитель». Общее количество участников в 2012 году составило более 400 студентов из следующих высших учебных заведений: Уральской государственной юридической академии, Уральского государственного экономического университета, Уральского федерального университета им. Первого президента России Б.Н. Ельцина, Уральского института экономики, управления и права.

В ходе выполнения мероприятий подпрограммы по защите прав потребителей на территории Свердловской области достигнуты следующие результаты:

1) повысился уровень правовой грамотности и информированности населения Свердловской области в вопросах защиты прав потребителей (каждый потребитель 14,7 раза проинформирован о способах защиты прав потребителей);

2) удельный вес некачественной и опасной продукции, находящейся в обороте на территории Свердловской области, по сравнению с 2010 годом (до начала реализации подпрограммы) снизился на 14,7 процента и составил в 2012 году 20,8 процента (в 2010 году – 24,4 процента).

С учетом доклада «О защите прав потребителей в Свердловской области» в 2012 году и с целью эффективного взаимодействия всех структур, реализующих национальную политику в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области, предлагается:

1. Для обеспечения эффективной защиты прав потребителей признать приоритетными направлениями деятельности органов, входящих в региональную систему защиты прав потребителей:

1) наиболее массовые и востребованные услуги: жилищно-коммунальные, платные образовательные, платные медицинские, финансовые, туристские, услуги долевого строительства жилья, связи, транспорта;

2) товары повседневного спроса: хлебобулочные и кондитерские изделия, молочную продукцию, мясную продукцию, рыбную продукцию, алкогольную продукцию, товары детского назначения, технически сложные товары бытового назначения, одежду, обувь.

2. Рекомендовать руководителям общественных организаций, деятельность которых касается защиты прав потребителей на территории Свердловской области:

1) направлять в Министерство агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области для информирования потребителей на сайте «Защита прав потребителей Свердловской области» сведения о результатах своей деятельности во исполнение пункта 11 постановления Правительства Российской Федерации от 16.02.2013 № 129 «О государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей»;

2) в рамках реализации полномочий, установленных статьей 45 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав

потребителей» обеспечить функционирование системы общественного контроля на потребительском рынке Свердловской области.