**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

**УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА ПО ХАНТЫ-МАНСИЙСКОМУ АВТОНОМНОМУ ОКРУГУ - ЮГРЕ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**"ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В ХАНТЫ-МАНСИЙСКОМ АВТОНОМНОМ ОКРУГЕ - ЮГРЕ"**

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ДОКЛАД**

**"Защита прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре в 2017 году"**

**г. Ханты-Мансийск**

**2018 год**

**Защита прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре в 2016 году: Государственный доклад. — П.: Управление Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре», 2017.**

**Под редакцией: Руководителя Управления Роспотребнадзора по ХМАО – Югре - главного государственного санитарного врача по Ханты - Мансийскому автономному округу - Югре Соловьевой М. Г., главного врача ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре» Козловой И. И.**

**При подготовке доклада использованы данные ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре», Департамента внутренней политики Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, органов местного самоуправления, Общественных объединений потребителей, суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, официальной статистической отчетности.**

**© Управление Роспотребнадзора по ХМАО - Югре**

**© ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в ХМАО - Югре**

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

**Введение.**

|  |  |
| --- | --- |
| Организация, проведение и результаты проверок соблюдения установленных требований, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей (далее - обязательные требования); ……………………………………………. | 4 |
| Организация, проведение и результаты проверок соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей и окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителей………… | 6 |
| Товары, качество которых регламентировано техническими регламентами…. | 9 |
| Услуги, качество которых проверялось в анализируемый период: |  |
| Финансовые услуги……………………………………………………………… | 10 |
| Жилищно-коммунальные услуги………………………………………………. | 12 |
| Бытовые услуги……………………………………………………………………. | 14 |
| Платные образовательные услуги………………………………………………... | 16 |
| Медицинские услуги……………………………………………………………… | 19 |
| Услуги связи………………………………………………………………………. | 21 |
| Услуги долевого строительства………………………………………………….. | 22 |
| Аудиовизуальные товары………………………………………………………… | 24 |
| Алкоголь, табачные изделия……………………………………………………… | 25 |
| Надзор исполнения Указов Президента РФ от 06.08.20104 года №560, от 28 ноября 2015 г. N 583……………………………………………………………… | 26 |
| Работа по формированию и ведению открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг)……………………………………………………………………………….. | 27 |
| Деятельность органов местного самоуправления по защите прав потребителей..................................................................................................................... | 29 |
| Анализ и оценка деятельности общественных объединений потребителей в области защиты прав потребителей, а также организации и эффективности взаимодействия органов государственного контроля (надзора) с общественными объединениями потребителей………………………………………………………... |  |
| Судебная защита прав потребителей………………............................................................ | 33 |
| Анализ деятельности по рассмотрению обращений и заявлений потребителей,  в т.ч. в Консультационном центре и его пунктах………………………………….. | 41 |
| Выводы и предложения по результатам деятельности органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей в области защиты прав потребителей…………………………………………………………………….. | 45 |

**Введение.**

Подготовка государственного доклада о защите прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре, является составной частью федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей. Осуществляется Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре в соответствии со статьей 40 закона о защите прав потребителей»[[1]](#footnote-1) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации2. Государственный доклад имеет статус официального документа, подготавливаемого в целях обеспечения органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов) и населения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры объективной систематизированной аналитической информацией о результатах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, осуществляемого территориальным органом Роспотребнадзора, и служит основой для определения приоритетных направлений в защите прав потребителей автономного округа, разработки необходимых мероприятий по обеспечению гарантий потребителям.

Доклад разработан в соответствии с приоритетами, определенными Основными направлениями деятельности Роспотребнадзора на 2017 год, Основными направлениями деятельности Управления Роспотребнадзора по ХМАО-Югре и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в ХМАО-Югре» на 2017 год, предполагающих реализацию мероприятий, обеспечивающих решение задач по исполнению государственных функций в установленной сфере деятельности, а так же на основании материалов, представленных территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, органами местного самоуправления, общественными объединениями потребителей, и служит основой для уточнения приоритетных направлений деятельности всех органов, входящих в национальную систему защиты прав потребителей Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

В государственном докладе «Защита прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре в 2017 году» (далее – Доклад) в сопоставлении с соответствующими данными предшествующих периодов приводятся подробные сведения, в том числе применительно к отдельным сферам потребительских правоотношений, о мерах ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленных на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений обязательных требований со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих свою деятельность на потребительском рынке Югры, о результатах их проверок, а также проверок соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни и здоровья потребителей, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, ставших следствием практической реализации должностными лицами Управления Роспотребнадзора по ХМАО - Югре своих функций и полномочий, установленных статьей 40 Закона «О защите прав потребителей», Положением о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 2 мая 2012 г. № 412[[2]](#footnote-2), Федеральным законом от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»[[3]](#footnote-3), Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»[[4]](#footnote-4), Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях[[5]](#footnote-5). В Докладе отражена деятельность Управления Роспотребнадзора по ХМАО – Югре, как территориального органа Роспотребнадзора, на который Положением об Управлении Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре, утвержденным Приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 10 июля 2012 г. N 725, возложены полномочия по осуществлению государственного надзора по защите прав потребителей.

При характеристике органов, формирующих региональную систему защиты прав потребителей, в докладе приводится обобщенная информация о результатах соответствующей деятельности, осуществляемой в пределах компетенции органами государственной исполнительной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, органами местного самоуправления, общественными объединениями потребителей и мероприятиях, формах и направлениях взаимодействия в данной сфере. Во исполнение подпункта «б» пункта 7 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 года № Пр-1004ГС по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации 18 апреля 2017 года (далее – Поручение), Государственная программа Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «О государственной политике в сфере обеспечения межнационального согласия, гражданского единства, отдельных прав и законных интересов граждан, а также в вопросах обеспечения общественного порядка и профилактики экстремизма, незаконного оборота и потребления наркотических средств и психотропных веществ в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре в 2018 - 2025 годах и на период до 2030 года», утвержденной постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 9 октября 2013 года № 428-п (далее – государственная программа), дополнена мероприятиями, направленными на создание условий для реализации потребителями своих прав.

Важную часть Доклада формирует раздел, посвященный анализу и общим результатам рассмотрения судами общей юрисдикции гражданских дел, связанных с защитой прав потребителей, так как именно органам судебной власти в силу закона принадлежит исключительное право разрешения по существу гражданско-правовых споров с участием потребителей. В этой связи особое значение и наибольший интерес представляет содержащаяся в Докладе аналитическая информация, ежегодно предоставляемая Судом Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

Материалы, использованные при подготовке Доклада, в целом свидетельствуют о том, что национальная система защиты прав потребителей, реализуемая в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, постоянно совершенствуется.

|  |  |
| --- | --- |
| Руководитель Управления Роспотребнадзора по ХМАО – Югре – главный государственный санитарный врач – ХМО – Югры | М.Г. Соловьёва |

**Организация, проведение и результаты проверок соблюдения требований законодательства, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей (далее - обязательные требования).**

В целях контроля состояния потребительского рынка товаров (работ, услуг) в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре проводились проверки хозяйствующих субъектов.

В 2017 году должностными лицами Управления и его территориальными отделами проведены 2240 проверок (в 2016 году – 2295, в 2015 году 2486), из них в установленные планом сроки проведены 420 проверки – 100,0% от плана (в 2016, 2015 году - 100,0%).

Контрольно – надзорными мероприятиями охвачено 1832 юридических лиц, индивидуальных предпринимателей или 12,7 % от общего числа юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность на территории Югры и подлежащих государственному контролю (надзору) (в 2016 году 1806 и 12,9%, 2015 год – 2,4 тыс. субъектов и 17,7 % соответственно). Из 2240 проверок, проведено 1820 внеплановых, проведенных в рамках действия Федерального закона от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ[[6]](#footnote-6). В 2016 году соответственно 1944 внеплановых проверок из 2295, в 2015 - 2120 из 2486. В результате целенаправленной работы по организации планирования контрольно-надзорной деятельности продолжается снижение доли внеплановых проверок от общего количества проведённых проверок, в сравнении с 2016 годом, с 84,7% до 81,25%.

**Рис. 1. Динамика числа проверок проведенный в рамках федерального государственного надзора в сфере защиты прав потребителей**

В 2017 году Управлением Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре проведено 794 проверки, из них 667 - внеплановых и 127 - плановых. Доля проверок, инициированных по фактам нарушения прав потребителей, изложенных в обращениях, составила 23,4% (156 проверок), что 13,3 % ниже, чем в 2016 году, когда было проведено 715, что составило 36,7% от общего числа внеплановых проверок.

Существенное снижение доли проверок, проведенных по жалобам потребителей с 36,7% в 2016 до 13,3% в т.г. произошло в связи в поправками в законодательство о защите прав бизнеса при проведении гос.надзора, вступившие в силу с 01.01.2017 года, предусматривающие претензионный порядок урегулирования разногласий между потребителем и предпринимателем, что должно предшествовать обращению в государственный орган.

Таблица 2.

**Результаты госдуарственного задзора в сфере защиты прав потребителей**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Плановых | 410 | 149 | 128 | 127 |
| Внеплановых | 1014 | 1066 | 929 | 667 |
| Всего проведено проверок | 1424 | 1215 | 1057 | 794 |
| Всего выявленных нарушений | 1679 | 1534 | 1402 | 1156 |

Удельный вес выявленных нарушений при проведении проверок снизился с 75,4% до в 2016 году до 68,75% в 2016 году.

В 2017 году проверками выявлено 1156 нарушений международных договоров, законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в сфере защиты прав. В связи с этим были составлено 928 протоколов об административном правонарушении. Вынесено 1071 постановлений о назначении административного наказания. По результатам рассмотрения дел об административном правонарушении наложено 796 административных штрафов на сумму 10981,9 тыс. руб., также было наложено административное наказания в виде предупреждений, которые составили 275.

Таблица 3.

**Структура выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Норма закона о ЗПП | Количество выявленных нарушений | % от общего количества выявленных нарушений |
| Ст. 8-10 (информация о товаре, работе, услуге и лицах их осуществляющих | 293 | 25,4% |
| Ст. 4 (качество товара, работы, услуги) | 139 | 12,1% |
| ст. 7 (безопасность работы, услуги) | 113 | 9,8% |
| Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания) | 18 | 1,6% |
| Статья 16 (недействительность условий договора, условия ущемляющие права потребителей) | 128 | 11,1% |
| Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя) | 31 | 2,7% |
| Другие статьи закона о ЗПП | 98 | 8,5% |
| Нарушение иных НПА РФ | 307 | 26,6% |

В 2017, как и в 2016 году наибольшая доля пресекаемых нарушений касалась сферы информирования потребителя о товаре, работе, услуге и лицах их осуществляющих, на долю нарушений о качестве товара, работы, услуги приходится 12.1%.

Таблица 4.

**Количество вынесенных постановлений по делу об административных правонарушениях в 2015-2017 годы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Норма КоАП РФ | 2015 | 2016г. | 2017 |
| нарушение правил продажи отдельных видов товаров ст. 14.15 КоАП РФ | 344 | 191 | 97 |
| 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 | 278 | 156 | 83 |
| продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством РФ - ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ | 143 | 83 | 36 |
| включение в договор условий, ущемляющих права потребителя ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ | 47 | 71 | 123 |
| обмеривание, обвешивание или обсчет потребителей при реализации товара (работы, услуги) либо иной обман потребителей ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ | 0 | 43 | 9 |
| Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг, при отсутствии установленной информации об изготовителе (исполнителе, продавце) либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством РФ ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ | 84 | 33 | 15 |
| Введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ | 0 | 15 | 10 |

В 2017 году наибольшее количество постановлений, как и в 2016 году, вынесено за нарушение правил продажи отдельных видов товаров (ст. 14.15 КоАП РФ) и 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).

Продолжает наблюдаться с 2015 года увеличение количества вынесенных постановлений за включение в договор условий, ущемляющих права потребителей.

Таблица 5.

**Структура нарушений, выявленных, в 2017 году по видам деятельности представлена в таблице.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Виды деятельности | 2017 | 2016 | 2015 |
|  | Всего: | 1156 | 1402 | 1534 |
| 1 | Торговля | 711 | 970 | 1032 |
| 2 | Общественное питание | 129 | 172 | 207 |
| 3 | Бытовые услуги | 11 | 28 | 36 |
| 4 | Услуги транспорта | 4 | 11 | 16 |
| 5 | Услуги связи | 0 | 5 | 2 |
| 6 | Жилищно-коммунальные услуги | 4 | 37 | 27 |
| 7 | Строительство | 1 | 1 | 0 |
| 8 | Туристские услуги | 0 | 7 | 42 |
| 9 | Медицинские услуги | 46 | 21 | 58 |
| 10 | Деятельность на финансовом рынке | 197 | 41 | 18 |
| 11 | Образовательные услуги | 1 | 18 | 16 |
| 12 | Услуги киновидеообслуживания | 6 | 9 | 0 |
| 13 | Гостиничные услуги | 2 | 0 | 6 |
| 14 | Прочие | 43 | 82 | 74 |

В 2017 году наибольшее количество правонарушений, как и в 2016 и 2015 году, выявляется в сфере торговли, общественного питания.

В сравнении с 2016 годом увеличилось количество выявленных нарушений в сфере предоставления финансовых услуг – в 4,8 раза.

В то же время, в сравнении с прошлым годом уменьшилось количество выявленных нарушений в сфере предоставления туристических услуг, услуг связи, общественного питания в 1,3 раза, бытовых услуг в 2,5 раза.

Управлением Министерства внутренних дел России по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре в сфере потребительского рынка выявлено 2943 правонарушений (в 2016 году - 2973 правонарушения), по результатам наложены административные штрафы на сумму 22899526 руб., (в 2016 – 21236230 руб.).

Основной массив (2664 правонарушения) составили правонарушения в сфере государственного регулирования производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, из них каждое четвертое – незаконная реализация алкогольной продукции несовершеннолетним.

Пресечено 3 факта нарушения авторских и смежных прав, изобретательских и патентных прав (ст. 7.12 КоАП РФ). Предметом административных правонарушений во всех случаях явились контрафактные DVD-диски.

Составлено 52 протокола об административном правонарушении за незаконное использование средств индивидуализации товаров, работ, услуг (ст. 14.10 КоАП РФ) предметами правонарушений явились контрафактные спортивные товары торговых марок «Adidas», «Nike», «Ribok», алкогольная продукция, чай и кофе марок «Липтон», «Нескафе», зажигалки.

Территориальным органом Федеральной службы в сфере здравоохранения по Тюменской области, Ханты-Мансийском автономном округе – Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры проведено 78 проверок (в 2016 году - 101 проверок), по результатам которых выявлено 113 нарушений, выдано 37 предписаний, составлено 34 протоколов об административном правонарушении.

Отделом УМТУ Росстандарта на территории автономного округа проведено 16 плановых и 1 внеплановая проверка, выявлено более 2о нарушений, по результатам проверок наложены административные штрафы на сумму более 700 тыс. рублей.

Управлением Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и обеспечению доступности финансовых услуг в УрФО в 2017 году по результатам рассмотрения обращений граждан составлено 37 протоколов, вынесено 28 постановлений, наложены административные штрафы на сумму 3335000 рублей.

Службой по контролю и надзору в сфере образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры проведено 341 проверка, выявлено 413 нарушений обязательных требований, выдано 108 предписаний, возбуждено 79 дел об административных правонарушениях, наложены административные штрафы на сумму 2261 тыс. рублей.

Межрегиональным управлением Росалкогольрегулирования по Уральскому Федеральному округу проведено 69 контрольных мероприятий (в 2016г. - 62 проверки), выявлено 70 правонарушений (в 2016 году - 59 нарушений). Составлено 77 протоколов об административном правонарушении, вынесено 37 постановлений о привлечении к административной ответственности в виде административного штрафа на сумму 3837,50 тыс. рублей, из нелегального оборота изъято 1127,0 литров алкогольной и спиртосодержащей продукции.

**Организация, проведение и результаты проверок соответствия обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей и окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителей товаров**

В 2017 году в ходе проведения контрольно-надзорных мероприятий за соблюдением требований законодательства обследовано 744 предприятия, осуществляющих деятельность по производству и обороту пищевых продуктов (в 2016 году - 560), проведено 796 обследований объектов из них 92 в рамках плановых проверок, 704 в рамках внеплановых проверок, 58,9% обследований (в 2016 году – 53%) проведено с применением лабораторных и инструментальных методов исследования.

В ходе 545 обследований (68,5%) (в 2016 году - 70%) выявлено 1346 нарушений санитарных требований (в 2016 году - 1206 нарушений).

При проведении надзорных мероприятий за 2017г. год исследовано всего 25140 проб пищевых продуктов, из них по санитарно-химическим показателям – 2528 проб (8 проб не соответствовали установленным требованиям) (в 2016 году – 2497 проб, из них 6 проб не соответствовали установленным требованиям), 2804 пробы по физико-химическим показателям (62 пробы не соответствовали установленным требованиям, из них 21 по показателям фальсификации пищевой продукции) (в 2016 году – 2673 пробы, из них 132 пробы не соответствовали установленным требованиям, в том числе 15 проб по показателям фальсификации), 17244 пробы по микробиологическим показателям (689 проб не соответствовали установленным требованиям, из них в 48 пробах обнаружен возбудитель сальмонеллеза) (в 2016 году - 20321 проба, из них 992 пробы не соответствовали установленным требованиям, в том числе в 88 пробах обнаружен возбудитель сальмонеллеза); 106 проб на содержание ГМО (все пробы соответствовали установленным требованиям) (в 2016 году – 140 проб, все пробы все пробы соответствовали установленным требованиям); 2155 проб на паразитологические показатели (5 проб не соответствовали установленным требованиям) (в 2016 году – 2435 проб, из них 22 не соответствовали установленным требованиям); 253 пробы по радиологическим показателям (все пробы соответствовали установленным требованиям) (в 2016 году – 391 проба, все пробы соответствовали установленным требованиям); 50 проб на содержание антибиотиков (все пробы соответствовали установленным требованиям) (в 2016 году – 142 пробы, все пробы все пробы соответствовали установленным требованиям).

**Рис.2** **Доля проб пищевых продуктов, несоответствующих гигиеническим нормативам по санитарно-химическим показателям**

По санитарно-химическим показателям отмечается незначительное увеличение удельного веса проб, не соответствующих установленным требованиям: в 2017 году исследовано 2528 проб, 8 (0,3%) проб не соответствовали установленным требованиям, в 2016 году исследовано 2497 проб продуктов, удельный вес проб, не соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям, составил 0,24%.

**Рис.3 Доля проб пищевых продуктов, несоответствующих гигиеническим нормативам по физико-химическим показателям**

По физико-химическим показателям отмечается снижение удельного веса проб, не соответствующих установленным требованиям: в 2017 году исследовано 2804 проб, 62 (2,2%) проб не соответствовали установленным требованиям, в 2016 году исследовано 2673 проб продуктов, удельный вес проб, не соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям, составил 4,9%.

**Рис.3 Доля проб продуктов, несоответствующих гигиеническим показателям по микробиологическим показателям**

По микробиологическим показателям отмечается незначительное снижение удельного веса проб, не соответствующих нормативам: в 2017 году исследовано 17244 пробы, 689 (4%) нестандартные; в 2016 году исследовано 20321 проб, их них в 992 (4,8%) проб выявлено несоответствие по санитарно-эпидемиологическим требованиям Удельный вес проб, в которых обнаружены возбудители сальмонеллеза, снизился: в 2017 году составил 0,28% от общего числа исследованных проб на микробиологический показатели, в 2016 году – 0,4%.

Доминирующие позиции в перечне продуктов питания, несоответствующих по микробиологическим показателям, занимают:

* кулинарные изделия – 3,8 % (2016 год – 9%, 2015 г. – 56,5%)
* в том числе продукция общественного питания – 3,5% (2016 год – 3,8%)
* молоко и молочные продукты – 8,2 % (2016 год – 8,4%, 2015 г. – 11,3%);
* мясо и мясопродукты – 4,3 % (2016 год – 4,3%, 2015 г. – 8,7%)
* птица и птицеводческая продукция – 5,8 % (2016 год – 7,2%, 2015 г. – 7,6%);

В 70,8 % патогенные микроорганизмы обнаруживались в мясе птицы, яйцах и продуктах их переработки (2016 год - 47,4%, 2015г.-46,0%), в 19,5% в мясе и мясных продуктах (2016 год - 11,7%, 2015г.-15%), в 8,2% - в кулинарных изделиях (2016 год – 7,6%, 2015г.-34%).

На этом фоне важно отметить **улучшение показателей качества продукции, выпускаемой в автономном округе:** количество проб готовой продукции, не соответствующих установленным требованиям, снизился в сравнении с 2016 годом:

- в предприятиях молочной промышленности с 12,6% до 11,7%;

- в предприятиях общественного питания с 4,8% до 3,5%;

- в кулинарных цехах с 12 % до 6,2%.

В течение 2017 года на территории автономного округа выявлялись случаи поставок и реализации в торговой сети (оптовой и розничной), пищеблоках ЛПУ мясной и птицеводческой продукции, обсемененной патогенными микроорганизмами (сальмонелла, листерия). Поставлялась такая продукция из Омской, Челябинской, Тюменской областей, Алтайского края, а также поставки осуществлялись местными изготовителями.

Кроме того, в ходе проведения контрольно-надзорных мероприятий в обороте установлено наличие молочной продукции, фальсифицированной жирами немолочного происхождения. Наибольшее число фальсифицированной молочной продукции приходится на масло сливочное (91,7%). Установлено, что поставлялась такая продукция из Свердловской, Саратовской, Воронежской, Челябинской областей, Алтайского края.

В отношении лиц, участвующих в производстве и обороте данной продукции, расположенных на территории ХМАО-Югры, приняты меры.

**Организация, проведение и результаты проверок соответствия обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей и окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителей товаров, качество которых регламентировано техническими регламентами**

По исполнению соблюдения технических регламентов обследовано 1544 (2016 г. – 1385) субъекта надзора в рамках проведения 1074 (в 2016 г. – 1189) проверок. Из них плановых проверок проведено 232, внеплановых – 842. В ходе 432 (2016 г. – 666) плановых и внеплановых проверок было выявлено 638 нарушений требований технических регламентов.

На соответствие требованиям, установленным техническими регламентами Таможенного союза, в 2017 году исследовано 6877 проб пищевой продукции, из них 237 (3,4%) проб не соответствовали установленным требованиям, 172 пробы непродовольственной группы товаров, из них 53 (30,8%) пробы не соответствовало установленным требованиям.

- по физико-химическим и санитарно-гигиеническим показателям исследована 1841 проба пищевой продукции (2016 г. – 2266 проб), 97 проб непродовольственных товаров (206г. - 78 проб), из них по физико-химическим показателям не соответствовало 6 (0,3%) проб пищевых продуктов и 4 (4,1%) пробы непродовольственных товаров, по санитарно-химическим показателям – 27 (1,5%) проб пищевых продуктов и 2 (2,1%) пробы непродовольственных товаров.

- ТР ТС 015/2011 «О безопасности зерна» в 2017 г. исследовано 19 проб, нестандартных проб не выявлено (2016г. – 19 проб, не соответствующих гигиеническим нормативам проб не выявлено);

-ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» в 2017 г. проведено 5627 (2016 г. - 5963) исследований, не соответствует гигиеническим нормативам 173 (3,1%) (2016г. - 164 (2,8%));

- ТР ТС 023/2011 «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей» в 2017 г. проведено 70 (2016 г. - 17) исследований, не соответствует гигиеническим нормативам 0 (2016г. - 0);

- ТР ТС 024/2011 «Технический регламент на масложировую продукцию» в 2017 г. проведено 35 (2016 г. - 46) исследований, не соответствует гигиеническим нормативам 0 (2016г. - 0);

- ТР ТС 027/2012 «О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в т.ч. диетического лечебного и диетического профилактического питания» в 2017 г. проведено 145 (2016 г. - 0) исследований, не соответствует гигиеническим нормативам 22 (15,2%) (2016г. - 0);

- ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств» в 2017 г. проведено 11 (2016 г. - 0) исследований, не соответствует гигиеническим нормативам 1 (9,1%) (2016г. - 0);

- ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» в 2017 году исследовано 1094 (в 2016 г. - 1310) пробы, не соответствует гигиеническим нормативам 42 (3,8%) (в 2016г. -58 (4,4%));

- ТР ТС 034\2013 «О безопасности мясной продукции» в 2017 году исследовано 316 (в 2016 г. - 716) проб, не соответствует гигиеническим нормативам 21 (6,6%) (в 2016г. - 11 (1,5%));

- ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки» в 2017 году исследована 1 (в 2016 г. - 0) проба, не соответствует гигиеническим нормативам 0 (в 2016г. - 0);

- ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции предназначенной для детей и подростков» в 2017 году исследована 61 (в 2016 г. - 24) проба, не соответствует гигиеническим нормативам 31 (50,8%) (в 2016г. – 6 (25%));

-ТР ТС 008/2011«О безопасности игрушек» в 2017 году исследовано 18 (в 2016 г. - 15) проб, не соответствует гигиеническим нормативам 4 (22,2%) (в 2016г. – 1 (6,7%)); -- ТР ТС 009\2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» в 2017 году исследовано 52 (в 2016 г. - 47) проб, не соответствует гигиеническим нормативам 1 (1,9%) (в 2016г. – 0);

-ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции лёгкой промышленности» в 2017 году исследовано 40 (в 2016 г. - 9) проб, не соответствует гигиеническим нормативам 21 (52,5%) (в 2016г. – 0);

Из них, в рамках контрольно-надзорных мероприятий выявлено 20 наименований пищевой продукции, несоответствующей требованиям ТР ТС 021\2011, ТР ТС 033/2013, 13 наименований одежды, несоответствующей требованиям ТР ТС 017\2011, 1 наименование парфюмерно-косметической продукции, несоответствующей требованиям ТР ТС 009/2011, 34 наименования товаров продукции, предназначенной для детей и подростков, несоответствующей требованиям ТР ТС 007/2011, уведомления о которых поступили в Управление Роспотребнадзора по ХМАО-Югре с территориальных отделов.

По всем фактам выявления продукции, не соответствующей установленным требованиям, в адрес Управлений Роспотребнадзора по месту нахождения предприятий-изготовителей, поставщиков товаров направлены информационные письма о выявленных нарушениях.

По выявленным нарушениям составлено в 2017 году 585 (в 2016 г. – 619), протоколов об административном правонарушении, наложено 496 штрафов на сумму 11559 тыс.руб (2016 г. – 19573тыс.руб), принято 16 (в 2016г. – 8) решений судов о конфискации продукции. Выдано 412 (2016 г. – 433) предписания, из них 310 (2016 г. – 327) об устранении требований ТР ТС, 122 (2016 г. – 102) предписания о приостановлении реализации продукции.

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

**Рис 4. Динамика числа обращений о нарушении прав потребителей услуг (работ)**

В период с 2014 по 2017 годы почти в 1,5 раза уменьшилось количество обращений, поступающих в Управление, на сферу оказания гражданам возмездных услуг (работ).

В 2017 году поступило 881 обращений потребителей, связанных с предоставлением услуг (выполнением работ), что на 17,3 % меньше, чем в предыдущем году.

**Рис. 4. Структура обращений о нарушении прав потребителей услуг.**

С точки зрения потребителей наиболее проблемным сегментом потребительского рынка услуг в Югре остаются услуги в сфере жилищно-коммунального хозяйства, на долю которых приходится 19 % всех жалоб потребителей услуг, хотя и наметилось некоторое уменьшение их доли в структуре обращений на 47,2 % по сравнению с 2016 годом. Финансовые услуги – 18 %, что меньше доли 2016 года на 7,6%. Общественное питание – 6% уменьшение доли в структуре обращений на 44,8% по сравнению с 2016 годом.

Оценка соответствия условий оказания услуг императивным требованиям, установленным законодательством, проводилась в 2017 году специалистами Управления Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре в ходе 202 надзорных мероприятий, при этом в 114 (56%) мероприятий были выявлены нарушения (всего выявлено 445 нарушений).

**Организация, проведение и результаты проверок соответствия обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей и окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителей финансовых услуг**

Рынок финансовых услуг характеризуется стремительным развитием. Современный потребитель активно пользуется услугами, предоставляемыми финансовыми организациями - платежными услугами, кредитными продуктами, услугами негосударственных пенсионных фондов, услугами страховых компаний.

В рамках организационной структуры Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзора) создана комплексная система управления, обеспечивающая непосредственно защиту прав потребителей финансовых услуг, а также консультирование, информирование и просвещение граждан по различным аспектам финансовых услуг.

В ходе рассмотрения жалоб, поступивших в Управление Роспотребнадзора по ХМАО - Югре в 2017 году установлено, что они были, связаны:

– с исполнением обязательств по кредитным договорам (реструктуризация, внесение изменений, продление сроков кредита, изменение валюты кредита) и т.д.;

– с включением граждан в базы автодозвона и деятельности «коллекторских агентств»;

– с присоединением к программам страхованием в рамках кредитных договоров;

– с незаконным списанием денежных средств в результате противоправных действий третьих лиц;

– с неправомерным списаний денежных средств банком;

– с нарушением банком сроков перевода денежных средств;

– с удержанием комиссий и начисления процентов и штрафов;

– с исполнительным производством;

– с низким качеством и непрофессионализмом сотрудников банков;

– с некорректной работой банкоматов;

– с процентными ставками и денежно кредитной политикой;

– с увеличением числа заемщиков, имеющих просроченную задолженность перед банками.

Общее количество обращений граждан в области финансовых услуг, рассмотренных Управлением в 2017 году, составило 157, что на 7,6 % меньше, чем в 2016 году.

**Рис. 5. Динамика обращений граждан в сфере финансовых услуг.**

В структуре обращений потребителей, поступивших в адрес Управления и территориальных отделов по видам финансовых услуг в 2017 году, наибольший удельный вес по-прежнему приходится на услуги банковских организаций (62 %), хотя доля обращений на данные организации в общей структуре жалоб в сравнении с 2016 годом уменьшилась на 12 %. На долю услуг страховых организаций приходится 12% жалоб югорчан, микрофинасовые организации 7% от всех обращений содержащих доводы о нарушении прав потребителей финансовых услуг

**Рис.6 Структура жалоб потребителей финансовых услуг, поступивших в Управление Роспотребнадзора по ХМАО – Югре в 2017 году**

В рамках предоставленных законом полномочий специалистами Управления Роспотребнадзора по ХМАО - Югре проводились мероприятия по профилактике, выявлению и пресечению нарушений прав потребителей в финансовой сфере (банковская, страховая, микрофинансовая деятельность).

По результатам рассмотрения обращений граждан, в целях профилактики нарушений обязательных требований выдано 1 предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Проверками охвачено 9 субъектов хозяйственной деятельности, оказывающих финансовые услуги.

Таблица 6.

**Структура и результативность проверок в сфере оказания финансовых услуг в 2016 и 2017 годах**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **2016** | **2017** |
| Проведено мероприятий по контролю, из них | **18** | **14** |
| - плановых | **4** | **5** |
| - внеплановых | **14** | **9** |
| Количество административных расследований | **19** | **3** |
| Составлено протоколов об административном правонарушении, из них |  |  |
| - по результатам проверок | **47** | **133** |
| - по результатам административных расследований | **2** | **3** |
| Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности | **42** | **111** |
| Общая сумма наложенных административных штрафов (тыс. руб.) | **742, 5** | **1102,0** |
| Общая сумма взысканных (уплаченных) административных штрафов | **417,5** | **432,0** |

Наибольшее число контрольно-надзорных мероприятий проведено в отношении банковских организаций 13 проверок, в ходе, которых было выявлено 197 (едн.) нарушений прав потребителей из них:

* 29 – нарушения качества оказанной финансовой услуги;
* 63 – нарушение прав потребителя на предоставление полной и достоверной информации об оказанной финансовой услуге;
* 92 – включение в условия договора положений, ущемляющих права потребителя.

По результатам контрольно-надзорных мероприятий в отношении виновных лиц было вынесено:

* 100 постановлений по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ – «Включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя».
* 1 постановление по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ «Продажа товаров, не соответствующих образцах по качеству, выполнение работ либо оказание услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказанию населению услуг».
* 10 постановлений по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ – «Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге».

В целях пресечения нарушений прав потребителей кредитным организациям выдано 4 предписания по факта выявленных нарушений.

Таблица 7.

**Структура нарушений прав потребителей финансовых услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Выявлено нарушений Закона РФ «О защите прав потребителей»** | **2016** | **2017** |
| Всего,  в том числе | **41** | **197** |
| Статья 4 (качество) | **18** | **29** |
| Статья 5,6 (гарантия, срок годности и т.д) | **-** | **-** |
| Статья 7 (безопасность услуг) | **-** | **-** |
| Статья 8-10, 12 (информация об услугах, исполнителе) | **7** | **63** |
| Статья 11 (режим работы исполнителя) | **-** | **-** |
| Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей) | **6** | **94** |
| Другие статьи | **6** | **3** |

Активно использовалась специалистами административного органа судебная защита прав потребителей в сфере финансовых услуг.

Так, специалистами в интересах конкретных потребителей заявлено 2 (два) исковых заявления. Одно исковое заявление удовлетворено судом общей юрисдикции, Присужденная сумма в пользу потребителя составила 21,4 тыс. руб. Компенсация морального вреда составила 3,0 тыс. руб.

Использовалась специалистами административного органа и возможность вступление в судебный процесс для дачи заключения по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей. Специалисты административного органа в 2 (двух) случаях дали заключения, вместе с тем, судом отказано в удовлетворении требований потребителей.

**Организация, проведение и результаты проверок соответствия обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей и окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителей жилищно-коммунальных услуг.**

Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) продолжает оставаться одной из важнейших социально значимых функций государства. Вопросы защиты прав потребителей в сфере ЖКХ стали особенно актуальными в связи с передачей населению жилого фонда в самоуправление, ростом цен на коммунальные услуги и резким увеличением их доли в структуре расходов населения, а также переходом предприятий жилищно-коммунальной сферы на самоокупаемость. Вместе с тем уровень и качество коммунальных услуг не претерпели существенных изменений, несмотря на происходящие преобразования в различных секторах экономики.

В настоящее время контроль за соблюдением перечисленных требований в области ЖКХ осуществляется системой федеральных и региональных органов власти.

Контроль за соблюдением обязательных требований к содержанию и использованию общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, управлению многоквартирными домами, установлению размера платы за содержание и ремонт жилого помещения, раскрытию информации в соответствии с утвержденным Правительством Российской Федерации стандартом раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах, определению размера и внесению платы за коммунальные услуги, обеспечению энергетической эффективности многоквартирных домов и жилых домов, их оснащению приборами учета используемых энергетических ресурсов и эксплуатации таких приборов, а также по иным вопросам, регулируемым жилищным законодательством РФ, находится в компетенции региональных органов государственного жилищного надзора (на территории автономного округа это Служба жилищного и строительного надзора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры).

Территориальные органы Роспотребнадзора, в свою очередь, осуществляют надзор в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения, в том числе, за соблюдением требований санитарных правил к водоснабжению, условиям проживания, порядку обращения с отходами и пр. Так, в 2017 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре поступило 169 обращений потребителей в области ЖКХ, количество поступивших обращений данной категории по сравнению с 2016 годом снизилось почти в 2 раза.

**Рис.8. Динамика обращений с жалобами на нарушение прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, поступивших в Управление Роспотребнадзора по ХМАО - Югре в 2017 году**

Помимо этого, в адрес Управления поступали обращения в области соблюдения санитарно-эпидемиологического благополучия населения при предоставлении жилищно-коммунальных услуг, в том числе об условиях проживания в жилых помещениях (350 обращения), о питьевой воде и питьевом водоснабжении населения (153 обращения), о сборе, использовании, обезвреживании, транспортировке, хранении и захоронении отходов производства и потребления (26 обращений).

Проведение систематического и целенаправленного государственного надзора за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав ЖКУ в 2017 году, сводилось к взаимодействию с Жилстройнадзором Югры, являлось одним из приоритетных направлений деятельности Управления Роспотребнадзора по ХМАО - Югре.

Из общего числа поступивших обращений в области ЖКХ (698 обращений) 195 обращений (27,9 процента) были направлены по подведомственности, преимущественно в органы государственного жилищного и строительного надзора.

Наиболее распространенные жалобы, поступившие в Управление Роспотребнадзора по ХМАО - Югре, связаны:

- с предоставлением коммунальных услуг по горячему водоснабжению, холодному водоснабжению, водоотведению, не надлежащего качества;

- нарушения прав потребителей на получение полной и достоверной информации об исполнителе и оказываемых им жилищно-коммунальных услугах;

- невозможность оплаты коммунальных услуг за наличный расчет и так далее.

В рамках предоставленных законом полномочий специалистами Управления Роспотребнадзора по ХМАО - Югре проводились мероприятия по профилактике, выявлению и пресечению нарушений прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг. По результатам рассмотрения обращений граждан, в целях профилактики нарушений обязательных требований выдано 15 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Проверками охвачено 13субъектов хозяйственной деятельности в области жилищно-коммунальных услуг.

Таблица 8.

**Структура и результативность проверок в сфере жилищно-коммунальных услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **2016** | **2017** |
| Проведено мероприятий по контролю, из них | **54** | **13** |
| - плановых | 6 | - |
| - внеплановых | 48 | 13 |
| Количество административных расследований | 4 | 1 |
| Составлено протоколов об административном правонарушении,  из них |  |  |
| - по результатам проверок | 35 | 14 |
| - по результатам административных расследований | 1 | - |
| Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности | 36 | 13 |
| Общая сумма наложенных административных штрафов (тыс. руб.) | 377,0 | 106,0 |
| Общая сумма взысканных (уплаченных) административных штрафов | 270,0 | 106,0 |

В целях пресечения нарушений прав потребителей «исполнителям» жилищно-коммунальных услуг выдано 3 предписания об устранении выявленных нарушений потребительского законодательства.

Таблица 9.

**Нарушение прав потребителей жилищно-коммунальных услуг в разрезе Закона РФ «О защите прав потребителей»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Выявлено нарушений Закона РФ «О защите прав потребителей»** | **2016** | **2017** |
| Всего,  в том числе | **34** |  |
| Статья 4 (качество) | **6** | **1** |
| Статья 5,6 (гарантия, срок годности и т.д) | **-** | **-** |
| Статья 7 (безопасность услуг) | **-** | **-** |
| Статья 8-10, 12 (информация об услугах, исполнителе) | **11** | **1** |
| Статья 11 (режим работы исполнителя) | **3** | **-** |
| Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей) | **3** | **1** |
| Другие статьи | **11** | **1** |

Активно использовалась специалистами административного органа судебная защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг.

Так, специалистами в интересах не определенного круга потребителей заявлено 1 (одно) исковое заявление о прекращении противоправных действий «исполнителей» жилищно-коммунальных услуг. Исковое заявление удовлетворено судом общей юрисдикции в полном объеме.

Использовалась специалистами административного органа и возможность вступление в судебный процесс для дачи заключения по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей. При участии специалистов административного органа в 5 (пяти) случаях из 5 (пяти) исковые требования потребителей были признаны законными и обоснованными.

Присужденная сумма в пользу потребителей составила 205,3 тыс. руб. Компенсация морального вреда составила 58,0 тыс. руб.

**Организация, проведение и результаты проверок соответствия обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей и окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителей бытовых услуг**

Составной частью сферы обслуживания является сфера бытового обслуживания населения. Под понятие бытовые услуги попадает очень широкий спектр услуг, работ, предоставляемых населению, такие как  парикмахерские, ремонт и пошив обуви, одежды, изготовление мебели и изделий из ПВХ (пластиковых окон, дверей), химическая чистка одежды и многие другие.  В случае, если потребителю (Заказчику) необходимо изготовить мебель, окна и т.д. по индивидуальным размерам, то заключается договор бытового подряда, договор выполнения работ.

Отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытовых услуг регламентированы главой 37 ГК  РФ[[7]](#footnote-7), Законом о защите прав потребителей, а также правилами бытового обслуживания населения[[8]](#footnote-8).

В 2017 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре поступило 51 обращение потребителей в сфере бытового обслуживания, количество поступивших обращений данной категории по сравнению с 2016 годом снизилось на 26%.

**Рис.9. Динамика числа обращений потребителей бытовых услуг, поступивших в Управление Роспотребнадзора по ХМАО - Югре**

Анализ обращений и правоприменительной практики указывает на, то что «исполнителями» наиболее часто нарушаются требования по своевременному информированию потребителей:

- об «исполнителе» услуги его государственной регистрации индивидуального предпринимателя с указанием наименования зарегистрировавшего его органа;

- о перечне оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;

- о цене на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также на используемые при этом материалы, запасные части и фурнитуру исполнителя (обозначенные на их образцах) и сведения о порядке и форме оплаты.

- не предоставляются потребителям образцы договоров (квитанций или иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);

Договор на оказание бытовых услуг не в полном объеме содержит сведения: о фирменном наименование и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);  вид услуги (работы);   цена услуги (работы); точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;  отметка об уплате потребителем полной цены (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена; даты приема и исполнения заказа.

Специалистами Управления Роспотребнадзора по ХМАО - Югре проводились мероприятия по профилактике, выявлению и пресечению нарушений прав потребителей в сфере бытового обслуживания. По результатам рассмотрения обращений граждан, в целях профилактики нарушений обязательных требований выдано 3 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований. Проверками охвачено 10 субъектов хозяйственной деятельности.

Таблица 10.

**Структура и результативность проверок бытовых услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **2016** | **2017** |
| Проведено мероприятий по контролю, из них |  |  |
| - плановых | **-** | **2** |
| - внеплановых | **28** | **10** |
| Количество административных расследований | **0** | **-** |
| Составлено протоколов об административном правонарушении, из них |  |  |
| - по результатам проверок | **22** | **10** |
| - по результатам административных расследований | **1** | **-** |
| Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности | **24** | **10** |
| Общая сумма наложенных административных штрафов (тыс.руб.) | **104,0** | **29,0** |
| Общая сумма взысканных (уплаченных) административных штрафов | **44,5** | **19,0** |

По результатам контрольно-надзорных мероприятий вынесено:

- 7 постановлений по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ «Продажа товаров, не соответствующих образцах по качеству, выполнение работ либо оказание услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказанию населению услуг».

- 1 постановления по ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ – «Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг организацией при отсутствии установленной информации об изготовителе (исполнителе, продавце) либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством».

- 2 постановления по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ – «Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге».

В целях пресечения нарушений прав потребителей «исполнителям» бытовых услуг выдано 6 предписаний об устранении выявленных нарушений.

Таблица 11

**Структура выявленных нарушений прав потребителей бытовых услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Выявлено нарушений Закона РФ «О защите прав потребителей»** | **2016** | **2017** |
| Всего,  в том числе | **19** |  |
| Статья 4 (качество) | **-** | **4** |
| Статья 5,6 (гарантия, срок годности и т.д.) | **-** | **-** |
| Статья 7 (безопасность услуг) | **-** | **-** |
| Статья 8-10, 12 (информация об услугах, исполнителе) | **10** | **2** |
| Статья 11 (режим работы исполнителя) | **1** | **-** |
| Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей) | **4** | **-** |
| Другие статьи закона | **4** | **5** |

Использовалась специалистами административного органа судебная защита прав потребителей как вступление в судебный процесс для дачи заключения по гражданскому делу в порядке в порядке п. 1 ст. 47 ГПК РФ1 и п. 3 ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в целях защиты прав потребителей. При участии специалистов административного органа в 1 (одном) из 1 (одного) исковые требования потребителей были признаны законными и обоснованными. В пользу потребителя присуждено 128,9 тыс. руб, из них компенсация морального вреда 18,0 тыс.

В интересах конкретного потребителя подано одно исковое заявление. В удовлетворении исковых требований отказано.

**Организация, проведение и результаты проверок соответствия обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей и окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителей образовательных услуг**

В связи с тем, что платные образовательные услуги в настоящее время пользуются большим спросом, на потребительском рынке присутствует многообразие образовательных организаций, реализующих различные образовательные программы на платной основе.

Однако, обращения граждан с жалобами на нарушения их прав при предоставлении платных образовательных услуг свидетельствуют о том, что не все образовательные организации добросовестно осуществляют свою деятельность.

Предоставление организациями платных образовательных услуг регулируется следующими основными нормативно-правовыми актами РФ:

- Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее Закон об образовании);

- Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон о защите прав потребителей);

- «Правила оказания платных образовательных услуг», утвержденные Постановлением Правительства от 15.08.2013 г. № 706.

Правила[[9]](#footnote-9) детализируют основные положения Закона об образовании и чётко определяют понятие платных образовательных услуг, как осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических или юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приеме на обучение.

В Российской Федерации гарантируются общедоступность и бесплатность в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами дошкольного, начального общего, основного общего и среднего общего образования, среднего профессионального образования, а также на конкурсной основе бесплатность высшего образования, если образование данного уровня гражданин получает впервые.

Платные образовательные услуги не могут быть оказаны государственными и муниципальными образовательными учреждениями взамен или в рамках основной образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных средств (взамен или в рамках основных образовательных программ, которые должны реализовываться на бесплатной основе).

Платные образовательные услуги оказываются только на добро­вольной основе и по желанию обучающегося. К платным образовательным услугам, предоставляемым государственными и муниципальными образовательными учреждениями относятся:

* обучение по дополнительным образовательным программам,
* преподавание специальных курсов и циклов дисциплин,
* занятия по углубленному изучению предметов, репетиторство и т.п.

Оказание платных образовательных услуг по основным общеобразовательным программам – прерогатива частных образовательных организаций, что и обуславливает меньшее распространение на практике таких услуг по причине значительно меньшего количества частных школ, чем государственных (муниципальных) учреждений.

В 2017 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре поступило 24 обращение потребителей в сфере оказания платных образовательных услуг, что на 1 обращение больше по сравнению с 2016 годом.

**Рис. 10. Динами обращений с жалобами потребителей обновительных услуг**

Анализ поступивших обращений свидетельствует, что основными нарушениями прав потребителей образовательных услуг являются:

1. отступление от обязательных требований в области качества образовательных услуг;
2. наличие в договорах, заключаемых образовательными учреждениями, условий, ущемляющих права потребителей.

В рамках предоставленных законом полномочий специалистами Управления Роспотребнадзора по ХМАО - Югре проводились мероприятия по профилактике, выявлению и пресечению нарушений прав потребителей в сфере платных образовательных услуг. По результатам рассмотрения обращений граждан, в целях профилактики нарушений обязательных требований выдано 4 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Проверками охвачено 11 субъекта хозяйственной деятельности, оказывающих платные образовательные услуги.

Таблица 12.

**Структура и результативность проверок образовательных услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **2016** | **2017** |
| Проведено мероприятий по контролю, из них |  |  |
| - плановых | **47** | **8** |
| - внеплановых | **9** | **2** |
| Количество административных расследований | **-** | **-** |
| Составлено протоколов об административном правонарушении, из них |  |  |
| - по результатам проверок | **10** | **2** |
| - по результатам административных расследований | **-** | **-** |
| Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности | **10** | **2** |
| Общая сумма наложенных административных штрафов (тыс. руб.) | **42,5** | **10,7** |
| Общая сумма взысканных (уплаченных) административных штрафов | **17,5** | **10,7** |

По результатам контрольно-надзорных мероприятий в отношении виновных лиц было вынесено:

- 2 постановлений по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ – «Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге».

В целях пресечения нарушений прав потребителей «исполнителям» образовательных услуг выдано 1 предписание об устранении выявленных нарушений как потребительского законодательства.

Таблица 13.

**Структура выявленных нарушение прав потребителей образовательных услуг в разрезе закона РФ «О защите прав потребителей»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Выявлено нарушений Закона РФ «О защите прав потребителей»** | **2016** |
| Всего,  в том числе | **2** |
| Статья 4 (качество) | **-** |
| Статья 5,6 (гарантия, срок годности и т.д) | **-** |
| Статья 7 (безопасность услуг) | **-** |
| Статья 8-10, 12 (информация об услугах, исполнителе) | **-** |
| Статья 11 (режим работы исполнителя) | **2** |
| Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей) | **-** |
| Другие статьи | **-** |

**Организация, проведение и результаты проверок соответствия обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей и окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителей медицинских услуг**

Право на охрану здоровья и медицинскую помощь отнесено к конституционным правам человека и гражданина.

Платные медицинские услуги населению предоставляются медицинскими организациями в виде профилактической, лечебно – диагностической, реабилитационной, протезно – ортопедической и зубопротезной помощи и т.д. Предоставление платных медицинских услуг населению медицинским учреждениями осуществляется при наличии у них сертификата и лицензии на избранный вид деятельности.

Государственные и муниципальные медицинские организации оказывают платные медицинские услуги населению по специальному разрешению соответствующего органа управления здравоохранением.

Медицинские организации обязаны обеспечить граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о местонахождении учреждения (месте его государственной регистрации), режиме работы, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов.

Платные медицинские услуги населению осуществляются медицинскими учреждениями в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг работникам и членам их семей.

Предоставление услуг регламентируется «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (утв. постановлением правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006).

В случае неудовлетворенности качеством полученной услуги граждане обращались с жалобами в надзорные органы, в том числе в Управление Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре. Количество обращений, поступивших в Управление в 2017 году выросло на 37% по сравнению с 2016 годом.

**Рис.11. Динамика жалоб потребителей платных медицинских услуг, поступивших в управление Роспотребнадзора по ХМАО - Югре**

Основными нарушениями прав потребителей платных медицинских услуг являются отсутствие обязательной информации в договоре, предлагаемом потребителю:

* об исполнителе услуги;
* о перечне оказываемых медицинских услуг и форм их предоставления;
* наличие в договорах, заключаемых с медицинскими учреждениями, условий, ущемляющих права потребителей.
* отступление от обязательных требований по качеству оказанной медицинской услуги.
* не представление необходимой и достоверной информации обязательной к размещению, в том числе посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В рамках предоставленных законом полномочий специалистами Управления Роспотребнадзора по ХМАО - Югре проводились мероприятия по профилактике, выявлению и пресечению нарушений прав потребителей в сфере платных образовательных услуг. По результатам рассмотрения обращений граждан, в целях профилактики нарушений обязательных требований выдано 2 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Проверками охвачено 22 субъекта хозяйственной деятельности.

Таблица 14.

**Структура и результативность проверок платных медицинских услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **2016** | **2017** |
| Проведено мероприятий по контролю, из них |  |  |
| - плановых | **8** | **16** |
| - внеплановых | **9** | **7** |
| Количество административных расследований | **-** | **-** |
| Составлено протоколов об административном правонарушении, из них |  |  |
| - по результатам проверок | **14** | **23** |
| - по результатам административных расследований | **-** | **-** |
| Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности | **14** | **29** |
| Общая сумма наложенных административных штрафов (тыс. руб.) | **55,5** | **51,5** |
| Общая сумма взысканных (уплаченных) административных штрафов | **35,5** | **31,5** |

По результатам контрольно-надзорных мероприятий в отношении виновных лиц было вынесено:

- 2 постановление по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ «Продажа товаров, не соответствующих образцах по качеству, выполнение работ либо оказание услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказанию населению услуг».

- 4 постановление по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ – «Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге».

- 4 постановления по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ – «Включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя».

Таблица 15.

**Структура выявленных нарушений прав потребителей медицинских услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Выявлено нарушений Закона РФ «О защите прав потребителей»** | **2016** | **2017** |
| Всего,  в том числе | **19** | **33** |
| Статья 4 (качество) | **3** | **1** |
| Статья 5,6 (гарантия, срок годности и т.д) | **-** | **1** |
| Статья 7 (безопасность услуг) | **2** | **-** |
| Статья 8-10, 12 (информация об услугах, исполнителе) | **9** | **12** |
| Статья 11 (режим работы исполнителя) | **-** | **1** |
| Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей) | **4** | **9** |
| Другие статьи | **1** | **9** |

В целях пресечения нарушений прав потребителей «исполнителям» медицинских услуг выдано 11 предписаний об устранении выявленных нарушений как потребительского законодательства.

Использовалась специалистами административного органа и судебная защита прав потребителей.

Так, специалистами в интересах не определенного круга потребителей заявлено 3 (три) исковых заявлений о признании действий «исполнителей» медицинских услуг противоправными и прекращении указанных действий. Исковые заявления удовлетворены судами общей юрисдикции в полном объеме.

**Организация, проведение и результаты проверок соответствия обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей и окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителей услуг связи**

Сегодня телевидение, радио, Интернет, электронная почта, мобильный телефон стали непременными атрибутами современности.

Современные средства связи позволяют отправлять и получать информационные данные различного плана на дальние расстояния. Инновационные коммуникации сделали возможным общение людей, проживающих не только на соседних улицах, но и разных материках, что является одним из основных достижений цивилизации.

На сегодняшний день услуги подвижной связи занимают прочное место в структуре ежедневного потребления наравне с продуктами питания, предметами первой необходимости, жилищно-коммунальными и медицинскими услугами. Сфера связи является многоплановой и динамичной – практически любое удачное техническое решение в данной области мгновенно реализуется и находит своего потребителя.

Стремительное развитие сферы связи и информационных технологий обусловлено как с точки зрения постоянного расширения спектра самих коммуникационных услуг, так и за счет появления всё новых, более совершенных технических устройств приема-передачи информации. Данные тенденции отражаются на объеме и структуре обращений, поступающих в органы Роспотребнадзора.

**Рис.12. Динамика жалоб потребителей, приобретавших товары и услуги посредством электронных сервисов**

С 2014 по 2016 года количество обращений, поступающих в Управление Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре и территориальные отделы, ежегодно было на одном уровне, однако в 2017 году наблюдается значительное увеличение количества поступивших обращений более чем в 2,5 раза.

В рамках предоставленных законом полномочий специалистами Управления Роспотребнадзора по ХМАО - Югре проводились мероприятия по профилактике, выявлению и пресечению нарушений прав потребителей в сфере услуг подвижной связи, «интернет». Проверками охвачено 2 субъектов хозяйственной деятельности.

Таблица 16.

**Структура и результативность проверок услуг связи**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **2016** | **2017** |
| Проведено мероприятий по контролю, из них |  |  |
| - плановых | **1** | **2** |
| - внеплановых | **5** | **2** |
| Количество административных расследований | **2** | **-** |
| Составлено протоколов об административном правонарушении, из них |  |  |
| - по результатам проверок | **7** | **2** |
| - по результатам административных расследований | **1** | **-** |
| Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности | **5** | **2** |
| Общая сумма наложенных административных штрафов (тыс. руб.) | **50,0** | **20,0** |
| Общая сумма взысканных (уплаченных) административных штрафов | **25,0** | **-** |

По результатам контрольно-надзорных мероприятий в отношении виновных лиц было вынесено 2 постановления по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ – «Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя».

В обращениях граждан с жалобами на услуги подвижной связи в 2016 году. основное место занимали вопросы:

- связанные с ненадлежащим качеством услуг связи;

- отказ от удовлетворения гражданско-правовых требований в добровольном порядке;

- предоставление абоненту ненадлежащей информации об исполнителе и оказываемых им услугах;

- навязывание дополнительных платных услуг, нарушение порядка начисления платы за услуги.

Таблица 17

**Нарушение прав потребителей услуг связи**

|  |  |
| --- | --- |
| **Выявлено нарушений Закона РФ «О защите прав потребителей»** | **2016** |
| Всего,  в том числе | **2** |
| Статья 4 (качество) | **-** |
| Статья 5,6 (гарантия, срок годности и т.д) | **-** |
| Статья 7 (безопасность услуг) | **-** |
| Статья 8-10, 12 (информация об услугах, исполнителе) | **-** |
| Статья 11 (режим работы исполнителя) | **-** |
| Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей) | **2** |
| Другие статьи | **-** |

**Организация, проведение и результаты проверок соответствия обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей и окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителей долевого строительства жилья**

В настоящее время вопросы, связанные с комплексным решением проблемы перехода к устойчивому функционированию и развитию жилищной сферы, обеспечивающей доступность жилья для граждан, а также безопасные и комфортные условия проживания в нем, определены в качестве приоритетных направлений государственной политики в жилищном секторе экономики.

Одним из наиболее значимых вопросов остается проблема защиты прав и законных интересов граждан, чьи денежные средства привлекаются застройщиками на основании договора участия в долевом строительстве.

Наиболее популярный способ приобретения жилого помещения в собственность является участие в долевом строительстве жилых помещений, что связано в первую очередь, с тем, что приобретение жилья в новостройке или строящемся доме намного дешевле, чем приобретение жилья на рынке вторичной недвижимости.

В этой связи соответствующая деятельность Управления Роспотребнадзора по ХМАО - Югре, связанная с практическим применением комплекса мер по защите прав потребителей в сфере долевого строительства жилья, рассматривается как один из важнейших элементов государственных гарантий жилищных прав граждан Ханты-Мансийского автономного округа.

В случае неудовлетворенности качеством полученной услуги граждане обращались с жалобами в надзорные органы, в том числе в Управление Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре. Количество обращений, поступивших в Управление в 2017 году снизилось на 25% по сравнению с 2016 годом.

**Рис.13 Динамика жалоб участников долевого строительства, поступивших в Управление Роспотребнадзора по ХМАО - Югре**

К отношениям, вытекающим из договора, заключенного гражданином - участником долевого строительства исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, применяется законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей в части, не урегулированной Федеральным законом от 30 декабря 2004 года N 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации».

Так, среди наиболее распространенных нарушений, допускаемых на территории округа «застройщиками» при строительстве жилья в многоквартирных домах являются:

- не предоставление информации об объекте строительства: отсутствие подробного описания квартиры; стоимости работы, информации о сроке передачи построенной квартиры;

- нарушение срока передачи построенной квартиры, отсутствие в договоре условия о сроке ее передачи;

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей.

В рамках предоставленных законом полномочий специалистами Управления Роспотребнадзора по ХМАО - Югре проводились мероприятия по выявлению и пресечению нарушений прав потребителей в сфере долевого строительства. Проверками охвачен 1 субъект хозяйственной деятельности.

Таблица 18

**Структура и результативность проверок в сфере долевого строительства**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **2016** | **2017** |
| Проведено мероприятий по контролю, из них |  |  |
| - плановых | **-** | **-** |
| - внеплановых | **1** | **1** |
| Количество административных расследований | **-** | **1** |
| Составлено протоколов об административном правонарушении, из них |  |  |
| - по результатам проверок | **1** | **1** |
| - по результатам административных расследований | **-** | **1** |
| Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности | **1** | **2** |
| Общая сумма наложенных административных штрафов (тыс. руб.) | **5,0** | **52,0** |
| Общая сумма взысканных (уплаченных) административных штрафов | **5,0** | **32,0** |

По результатам контрольно-надзорных мероприятий в отношении виновных лиц было вынесено:

- 1 постановление по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ – «Продажа товаров, не соответствующих образцам по качеству, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок [(правила)](consultantplus://offline/ref=F6E37E67641E8073BB7B3786F1F0D4B51573C5664D887E6ED624B9DD20272673529F9C478D149EC1v9WAJ) выполнения работ либо оказания населению услуг»

- 1 постановление по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ – «Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя».

Таблица 19

**Нарушение прав потребителей в сфере долевого строительства**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Выявлено нарушений Закона РФ «О защите прав потребителей»** | **2016** | **2017** |
| Всего,  в том числе | **1** | **2** |
| Статья 4 (качество) | **-** | **-** |
| Статья 5,6 (гарантия, срок годности и т.д.) | **-** | **-** |
| Статья 7 (безопасность услуг) | **-** | **-** |
| Статья 8-10, 12 (информация об услугах, исполнителе) | **1** | **-** |
| Статья 11 (режим работы исполнителя) | **-** | **-** |
| Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей) | **-** | **1** |
| Другие статьи | **-** | **1** |

В интересах конкретных потребителей подано два исковых заявления. На конец 2017 года исковые заявления судебными органами не рассмотрены.

Использовалась специалистами административного органа судебная защита прав потребителей как вступление в судебный процесс для дачи заключения по гражданскому делу в порядке в порядке п. 1 ст. 47 ГПК РФ1 и п. 3 ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в целях защиты прав потребителей. При участии специалистов административного органа в 4 (четырех) из 4 (четырех) исковые требования потребителей были признаны законными и обоснованными. В пользу потребителя присуждено 1554,4 тыс. руб, из них компенсация морального вреда 45,0 тыс.

**Организация, проведение и результаты проверок соответствия обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей и окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителей аудиовизуальных товаров**

С целью противодействия обороту и распространению контрафактной аудиовизуальной продукции в 2017 году Управлением Роспотребнадзора по ХМАО – Югре проведено две проверки **реализации аудиовизуальной продукции**, направленные на пресечение и предупреждение правонарушений, в сфере борота и распространения контрафактной аудиовизуальной продукции. Проинспектировано 231 единица аудиовизуальной продукции (DVD-дисков), из них 7 единиц реализовывались с нарушением установленных требований. Возбуждено 2 дела об административных правонарушениях по ст. 14.15 КоАП РФ, ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ.

Таблица 20

**Динамика проводимых проверок на рынке аудиовизуальных товаров**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **2015** | **2016** | **2017** |
| Проведено мероприятий по контролю | **31** | **6** | **2** |
| Составлено протоколов об административном правонарушении, из них | **41** | **10** | **2** |
| Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности | **41** | **10** | **2** |

В ходе проверок выявляются нарушения обязательных требований законодательства в сфере защиты прав потребителей, в т.ч. п. 90 Правил продажи отдельных видов товаров, утв. постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55, а так же отсутствие информации для потребителей о фирменном наименовании (наименовании) своей организации, место ее нахождения (юридической организации) и режим ее работы, а также информации о государственной регистрации субъекта экономической деятельности. **Контрафактной аудиовизуальной продукции не выявлено.**

**Организация, проведение и результаты проверок соответствия обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей и окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителей алкогольной продукции и табачных изделий**

Полномочия, связанные с осуществлением федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального надзора в сфере защиты прав потребителей в отношении хозяйствующих субъектов, занятых в обороте алкогольной продукции реализуются Управлением Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре на системной основе.

На контроле в Управлении Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре находится 3192 субъекта, осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции. Оборот табачных изделий осуществляют 3750 субъектов. За 12 месяцев 2017 года проведено 299 проверок в отношении субъектов, осуществляющих розничную продажу алкогольной и 135 табачной продукции. Выявлено 302 факта нарушений, в том числе Федерального закона от 22.11.1995г N171-ФЗ " О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртсодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции", ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» и 126 фактов нарушений Федерального закона от 23.02.2013г. N15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствия потребления табака", и иных нормативных правовых актов. Исследовано 320 проб алкогольной продукции, из них 4 не соответствовали нормативным требованиям.

По выявленным нарушениям возбуждены дела об административных правонарушениях в соответствие с Кодексом об административных нарушениях Российской Федерации, всего вынесено 354 постановления в отношении юридических лиц, должностных лиц, граждан, наложено штрафов на сумму более 3,7 млн. рублей.

Дополняет информацию о проведенных надзорных мероприятиях на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в рассматриваемом сегменте рынка данные **Межрегионального управления Росалкогольрегулирования по Уральскому Федеральному округу.**

В течение 2017 года Межрегиональным управлением Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка по Уральскому федеральному округу рассмотрено 16 обращений, касающихся нарушений прав потребителей.

Как следует из диаграммы 1, большинство обращений в 2017 году связаны с выявлением признаков нелегального оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции, отсутствием установленной маркировки (20% процентов в структуре всех поступивших обращений). Нарушения установленного порядка ценообразования составляют 24% от всех поступивших обращений, 28 % от общего количества поступивших обращений содержат информацию об осуществлении оборота алкогольной продукции без фиксации информации в ЕГАИС, а также о розничной продаже алкогольной продукции без выдачи чеков с указанием QR-кодов.

**Рис. 14. Структура правонарушений на потребительском рынке алкогольной продукции по результатам проверок**

В целях выявления и пресечения незаконного производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также контроля за соблюдением лицензионных условий, в отношении участников алкогольного рынка проведено 69 контрольных мероприятий, что на 11,3% больше, чем в 2016 году (в 2016 году - 62 проверки, в 2015 году - 105 проверок). По результатам контрольных мероприятий в 45 организациях выявлено 70 правонарушений действующего законодательства РФ в сфере производства и оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции (в 2016 году - 59 нарушений, в 2015 году - 155 нарушений).

Организациям оказано 25 государственных услуг по лицензированию в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, по оснащению основного технического оборудования автоматизированными средствами измерения и учёта концентрации объёма безводного спирта в готовой продукции, подключению и снятию ЕГАИС.

Основные нарушения связаны с:

* несоблюдением минимальных цен - 10
* нарушением порядка учета алкогольной продукции - 7
* нарушением условий, предусмотренных специальным разрешением (лицензией) - 4
* нарушением сроков представления декларации и искажением данных об объемах производства и оборота этилового спирта и алкогольной продукции - 24
* выпуском и оборотом продукции немаркированной специальными или акцизными марками - 2
* выпуском и оборотом продукции маркированной поддельными специальными или акцизными марками - 9
* прочие правонарушения - 14.

В 2017 году наибольшее количество правонарушений выявлено в организациях, осуществляющих розничную торговлю - 36 (51,4% от общего количества выявленных правонарушений), 34 правонарушения совершено организациями, осуществляющими производство и оборот алкогольной и спиртосодержащей продукции (48,6% от общего количества выявленных правонарушений.

В ходе контрольно-надзорной деятельности Управлением в отношении лиц находящихся на территории Ханты-Мансийского АО–Югры составлено 77 протоколов об административных правонарушений или на 18,2% больше к количеству составленных протоколов об административных правонарушений за 2016 год, увеличение связано со следующими административными правонарушениями:

* ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ «Нарушение правил продажи этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» составлено 3 протокола об административных правонарушений или на 66,6% больше чем за 2016 год;
* ч. 1 ст. 14.17 КоАП РФ «Нарушение требований к производству или обороту этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» составлено 3 протокола об административных правонарушений или на 33,3% больше чем за 2016 год;
* ч. 3 ст. 14.17 КоАП РФ «Нарушение требований к производству или обороту этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» составлено 4 протокола об административных правонарушений или на 75% больше чем за 2016 год;
* ст. 14.19 КоАП РФ «Нарушение государственного учета в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» составлено 10 протоколов об административных правонарушений или на 40% больше чем за 2016 год;
* ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ «Производство или продажа товаров и продукции, в отношении которых установлены требования по маркировке и (или) нанесению информации, без соответствующей маркировки и (или) информации, а также с нарушением установленного порядка нанесения такой маркировки и (или) информации» составлено 11 протоколов об административных правонарушений или на 9% больше чем за 2016 год;
* ст. 15.13 КоАП РФ «Производство или продажа товаров и продукции, в отношении которых установлены требования по маркировке и (или) нанесению информации, без соответствующей маркировки и (или) информации, а также с нарушением установленного порядка нанесения такой маркировки и (или) информации» составлено 24 протокола об административных правонарушений или на 37,5% больше чем за 2016 год;
* ч. 22 ст. 19.5 КоАП РФ «Невыполнение в срок законного предписания (постановления, представления, решения) органа (должностного лица), осуществляющего государственный надзор (контроль), организации, уполномоченной в соответствии с федеральными законами на осуществление государственного надзора (должностного лица), органа (должностного лица), осуществляющего муниципальный контроль» составлено 4 протокола об административных правонарушений или на 75% больше чем за 2016 год;
* ч. 1 ст. 20.25 КоАП РФ «Уклонение от исполнения административного наказания» составлено 2 протокола об административных правонарушений или 2 раза больше чем за 2016 год.

**Рис.15. Структура нарушений по применяемым составам КоАП РФ.**

Вынесено Управлением и судами 37 постановлений о привлечении к административной ответственности в виде административного штрафа на сумму 3837,50 тыс. руб.

По отношению к 2016 году произошло уменьшение на 24,3% количества постановлений о привлечении к административной ответственности в виде административного штрафа, уменьшение связано с заменой административного наказания в виде административного штрафа предупреждением (ст. 4.1.1 КоАП РФ).

Сумма уплаченных административных штрафов по постановлениям Управления и судов составила 3 200,65 тыс. руб.

На территории Ханты-Мансийского АО–Югры из нелегального оборота изъято 1127,0 литров алкогольной и спиртосодержащей продукции, в том числе водка 910 литров.

В структуре наименований нелегальной алкогольной продукции 81% составляет водка, 16% – коньяк, 3% – винная продукция.

По результатам лабораторных исследований алкогольная продукция чаще изымается из оборота по несоответствию ФСМ, наклеенных на изъятые образцы алкогольной продукции, образцам ФСМ Гознак.

В результате пресечения оборота алкогольной продукции с поддельными специальными и акцизными марками предотвращен ущерб бюджетуХанты-Мансийского АО– Югры на сумму229 тыс.рублей.

По решению судов вступивших в 2017 году в законную силу конфисковано и уничтожено 1617 литров алкогольной продукции.

Федеральной службой по регулированию алкогольного рынка вынесено 3 предписания об устранении нарушений действующего законодательства в отношении ООО «ТК Каравелла» ИНН 8602185064, ООО "Забава" ИНН 8602229610, ООО "Алкомаркет-С" ИНН 8602242192. Решениями Арбитражных судов аннулированы лицензии на осуществление закупки, хранения и поставок алкогольной продукции, ранее выданные организациям: ООО «Няганьоптторг» ИНН 8610009785, ООО "Алкомаркет-С" ИНН 8602242192.

Основаниям для принятия решений об аннулировании лицензий в судебном порядке послужили следующие нарушения:

1. оборот алкогольной продукции, информация о котором не зафиксирована в установленном порядке в ЕГАИС

2) оборот алкогольной продукции без маркировки.

За 2017 год на основании материалов, представленными Межрегиональным управлением Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка по Уральскому федеральному округу, Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка принято 5 решений об аннулировании лицензий на право розничной продажи алкогольной продукции.

Основаниями для принятия решений об аннулировании лицензий во внесудебном порядке послужили следующие нарушения:

1) розничная продажа алкогольной продукции без маркировки в соответствии со статьей 12 Федерального закона № 171-ФЗ – 2 решения;

2) розничная продажа алкогольной продукции без сопроводительных документов в соответствии со статьей 10.2 Федерального закона № 171-ФЗ – 2 решения;

3) розничная продажа алкогольной продукции по цене ниже цены, установленной в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона № 171-ФЗ – 1 решение.

**Надзор за исполнением Указов Президента РФ от 06.08.2014 № 560**

В целях исполнения Указа Президента Российской Федерации от 06.08.2014 № 560 «О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации» Управлением Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре в 2017 году проверено всего 295  объектов, из них 274 объекта продовольственной торговли, общественного питания и пищевой промышленности, 1 распределительный центр, 20 детских образовательных учреждения.

В ходе контрольно-надзорных мероприятий продуктов, запрещенных к ввозу, не выявлено. Вместе с тем, при проверках выявляются нарушения требований санитарных правил к хранению и реализации пищевых продуктов, к соблюдению правил личной гигиены работниками, способные негативно отразиться на здоровье потребителей пищевых продуктов.

В ходе проверок также выявлены нарушения требований технических регламентов Таможенного союза: отсутствие товаросопроводительной документации, обеспечивающей прослеживаемость плодоовощной продукции, отсутствие маркировки транспортной тары, предусмотренной требованиями действующего законодательства.

Так, в ходе проведенных проверок по причине отсутствия полной и достоверной информации выявлена 1 партия плодовоовощной продукции, объемом 5,5 кг. и 1 партия мяса объемом 32 кг, указанная продукция изъята из оборота и уничтожена самостоятельно субъектами предпринимательской деятельности.

За выявленные нарушения при реализации продукции к ответственным лицам применялись меры административного воздействия. Возбуждено 201 дело об административных правонарушениях, постановлениями в отношении виновных лиц назначены наказания в виде административного штрафа на сумму 1080000 рублей.

Таблица 21

**Результаты надзора за применением отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2016 | 2017 |
| Общее количество проверок (проверенных объектов) | 164 | 295 |
| Количество объектов, на которых выявлены нарушения | 83 | 118 |
| Приостановленных объектов | 0 | 7 |
| Направлено в суд материалов на приостановление | 4 | 8 |
| Судом принято решение о приостановке эксплуатации | 0 | 3 |
| Количество штрафов | 142 | 201 |
| Общая сумма штрафов (рублей) | 1 471 000 | 1 753 500 |
| В том числе штрафы по статьям КоАП РФ |  |  |
| ст. 14.43 | 62 | 88 |
| ст. 14.45 | 2 | 11 |
| ст. 14.46 | - | 3 |
| ч. 2 ст. 15.12 | 2 | 6 |
| Забраковано продукции партий, объемом | 69; 558,658кг | 145; 835,5кг |
| В том числе запрещенной ко ввозу | 5 (3 молоко и молочная, 1 овощи, 1 фрукты | 0 |

**Формирование и ведение открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг)**

С февраля 2016 года начал функционировать «Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителя» <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>, созданный Роспотребнадзором по поручению Правительства Российской Федерации.

На портале размещена вся нормативная база по защите прав потребителя, включая международные и региональные правовые акты, информационно-аналитические материалы, а также находящиеся на обсуждении законопроекты.

В открытом доступе опубликована информация по всем органам и организациям Роспотребнадзора, а также общественным объединениям по защите прав потребителей, оказывающим консультативную и информационную поддержку.

Также потребителю доступна информация о результатах проведенных проверок и размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

Отдельного внимания заслуживает раздел «Справочник потребителя». Данный раздел содержит алгоритм действий потребителя при возникновении спорных ситуаций, примеры рассмотрения типовых конфликтных ситуаций, примерные формы документов по различным видам деятельности (претензии, исковые заявления и др.), ответы на часто задаваемые потребителями вопросы, связанные с приобретением товаров и заключением договоров на оказание услуг (выполнение работ). Также потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками и обучающими видеороликами.

Управлением Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре по итогам 2017 года на официальном сайте «Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (ГИС ЗПП)» были размещены следующие материалы:

- в разделе «Информационно-аналитические материалы» -  1 материал;

- в модуле «Органы и организации в сфере защиты прав потребителей» - 12;

- в разделе «Судебная практика» Управлением размещено 26 материалов, включающие материалы по гражданским делам, по которым Управление было привлечено в качестве государственного органа для дачи заключений по искам потребителей, а также материалы по искам Управления в защиту прав конкретного потребителя.

Также, за 2017 года на ГИС ЗПП Управлением размещено 170 новостей, затрагивающие различные сферы нарушений прав потребителей.

В 2017 году в «Виртуальную приемную» в порядке обратной связи обратилось 25 потребителей по вопросам возврат, обмена технически сложных товаров ненадлежащего качества, деятельности управляющей компании, оказания бытовых услуг населению. Обратившимся даны разъяснения.

Особого внимания заслуживают опубликованные в открытом доступе сведения о случаях нарушения требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции обязательным требованиям. Данный блок может быть особенно полезен для предпринимателей.

В модуль 5 ГИР ЗППП «Продукция не соответствующая обязательным требованиям»вносятся уведомления о продукции, не соответствующей требованиям Технических регламентов Таможенного союза в отношении пищевой продукции, продукции, предназначенной для детей и подростков, игрушек, парфюмерно-косметической продукции, продукции легкой промышленности.

Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре, в 2017 году зарегистрировано 68 уведомлений о выявлении в ходе контрольно-надзорных мероприятий продукции не соответствующей установленным требованиям, из них 20 уведомлений о нахождении в обороте фальсифицированных пищевых продуктов.

При проведении надзорных мероприятий за 2017г. год исследовано всего 25140 проб пищевых продуктов, из них по санитарно-химическим показателям – 2528 проб (8 проб не соответствовали установленным требованиям) (в 2016 году – 2497 проб, из них 6 проб не соответствовали установленным требованиям), 2804 пробы по физико-химическим показателям (62 пробы не соответствовали установленным требованиям, из них 21 по показателям фальсификации пищевой продукции) (в 2016 году – 2673 пробы, из них 132 пробы не соответствовали установленным требованиям, в том числе 15 проб по показателям фальсификации), 17244 пробы по микробиологическим показателям (689 проб не соответствовали установленным требованиям, из них в 48 пробах обнаружен возбудитель сальмонеллеза) (в 2016 году - 20321 проба, из них 992 пробы не соответствовали установленным требованиям, в том числе в 88 пробах обнаружен возбудитель сальмонеллеза); 106 проб на содержание ГМО (все пробы соответствовали установленным требованиям) (в 2016 году – 140 проб, все пробы все пробы соответствовали установленным требованиям); 2155 проб на паразитологические показатели (5 проб не соответствовали установленным требованиям) (в 2016 году – 2435 проб, из них 22 не соответствовали установленным требованиям); 253 пробы по радиологическим показателям (все пробы соответствовали установленным требованиям) (в 2016 году – 391 проба, все пробы соответствовали установленным требованиям); 50 проб на содержание антибиотиков (все пробы соответствовали установленным требованиям) (в 2016 году – 142 пробы, все пробы все пробы соответствовали установленным требованиям).

**Деятельность органов местного самоуправления по защите прав потребителей**

В Ханты-Мансийском автономном округе – Югре в 2017 году полномочия по защите прав потребителей в соответствии со статьей 44 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» осуществляли органы местного самоуправления 32 муниципальных образования (13 городских округов, 8 муниципальных районов, 10 городских поселений, 1 сельское поселение).

Функции по защите прав потребителей возложены на следующие структурные подразделения администраций муниципальных образований:

2 отдела и 1 служба по защите прав потребителей;

7 комплексных отделов потребительского рынка и защиты прав потребителей (или предпринимательства и защиты прав потребителей);

9 отделов предпринимательства и (или) потребительского рынка;

4 правовых (юридических) отдела и 1 управление экспертно-правовой работы;

8 иных отделов, на которые возложены функции по защите прав потребителей).

Как правило, функции по консультированию потребителей возложены на конкретных муниципальных служащих отдела в соответствии с должностной инструкцией.

На территории всех городских округов и муниципальных районов автономного округа обеспечена возможность жителям обратиться за консультационной помощью по вопросам защиты прав потребителей в органы местного самоуправления, которые по-прежнему, остаются наиболее доступным и оперативным звеном региональной системы защиты прав потребителей.

В 2017 году к специалистам по защите прав потребителей органов местного самоуправления автономного округа обратилось 10763 гражданина за консультацией о правах потребителей либо содействием в защите этих прав, что на 4 процента ниже показателя 2016 года (в 2016 году поступило 11210 обращений). Большинство граждан (96 процентов) обращались устно по телефону либо на личном приеме, доля письменных обращений составила 4 процента.

Чаще поступали вопросы по защите прав потребителей в сфере розничной торговли - 7875 обращений, их доля составила 73 процента от общего числа обращений. На втором месте - группа обращений, связанных с оказанием бытовых услуг - 1363 обращений (13 процентов). На третьем месте - обращения по оказанию жилищно-коммунальных услуг (474 обращения - 4 процента). Далее идут обращения по услугам связи (254 обращения - 2 процента), банковским услугам (127 обращений - 1 процент), услугам страхования (103 обращения - 1 процент), услугам транспорта (99 обращений - 1 процент), туристским услугам (56 обращений – 1 процент), услугам общественного питания (52 обращения – 1 процент). Доля обращений по иным платным услугам составила 3 процента (360 обращений).

По сравнению с предыдущим годом в 2017 году наблюдалось снижение доли вопросов по розничной торговле на 3 процента, при этом увеличилась доля вопросов потребителей по бытовым услугам на 3 процента и жилищно-коммунальным услугам на 1 процент.

В количественном выражении в 2017 году по сравнению с предыдущим годом выросло число обращений по оказанию жилищно-коммунальных услуг (на 26 процентов), бытовых услуг (на 16 процентов), услуг связи (на 12 процентов), банковских и страховых услуг (на 10 процентов), уменьшилось количество обращений по вопросам оказания туристских услуг (на 30 процентов), транспортных услуг (на 19 процентов), медицинских услуг (на 16 процентов), розничной торговли (на 8 процентов).

Большинство обращений потребителей содержало просьбу разъяснить права потребителей применительно к конкретной ситуации и оказать содействие в реализации и защите этих прав. Основные мотивы обращений потребителей были связаны с обнаружением недостатка в товаре (услуге, работе) либо нарушением срока оказания услуги (выполнения работы, передачи оплаченного товара). Поступали также вопросы потребителей, касающиеся обмена либо возврата товара надлежащего качества, предоставления необходимой и достоверной информации о товаре (услуге, работе), установления гарантийного срока и срока годности, отказа от исполнения договора оказания услуг, наличия условий договора, ущемляющих права потребителей.

В 2017 году органами местного самоуправления автономного округа дано 10763 консультации гражданам по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей, из них 8120 консультаций дано по порядку предъявления требований (претензий) к продавцам (исполнителям) на сумму 316,2 млн. рублей, т.е. большинство консультаций (75 процентов) была дано о том, как правильно сформулировать и оформить свои требования в продавцу (исполнителю), о сроках удовлетворения требований потребителя, бремени доказывания причины возникновения недостатка, проведении проверки качества товара и экспертизы.

Помимо устных консультаций, специалистами органов местного самоуправления оказывалась непосредственная помощь потребителям в составлении претензий. В 2017 году в порядке консультативной помощи письменно составлено от имени потребителей 2811 претензий на сумму 95,7 млн. рублей.

Наряду с консультированием потребителей с целью содействия досудебному урегулированию споров органами местного самоуправления проводилась работа по информированию предпринимателей о нормах законодательства в сфере защиты прав потребителей, об ответственности за несоблюдение прав потребителей: в 2017 году дано 555 разъяснений и консультаций по применению законодательства о защите прав потребителей предпринимателям (продавцам, исполнителям).

В результате проведенных мероприятий по оказанию правовой помощи жителям автономного округа по вопросам защиты прав потребителей в 2017 году потребителям удалось урегулировать в добровольном порядке без судебного разбирательства 6632 дела, что составило более 81 процента от общего количества потребительских споров с участием потребителей, которым оказана правовая помощь.

С целью пропаганды правовых знаний в области защиты прав потребителей среди населения муниципального образования специалисты по защите прав потребителей активно сотрудничали со средствами массовой информации, проводили регулярное освещение вопросов по защите прав потребителей в различных сферах потребительского рынка товаров и услуг. В 2017 году органами местного самоуправления подготовлено 32 выступления на радио и телевидении, 291 информационный материал для размещения в местных печатных изданиях (70 сообщений) и в сети Интернет на официальных сайтах органов местного самоуправления (221 сообщение), проведено 23 обучающих мероприятия (встречи, лекции, факультативные занятия) с учащимися старших классов, студентами колледжей и ВУЗов, гражданами старшего возраста, 58 иных мероприятий по вопросам защиты прав потребителей («круглые столы», совещания).

На официальных сайтах администраций муниципальных образований автономного округа в разделах, посвященных вопросам защиты прав потребителей, регулярно размещалась информация для потребителей: нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей, образцы наиболее востребованных видов претензий, разъяснения и комментарии по актуальным вопросам защиты прав потребителей, ответы консультационного характера на часто встречающиеся вопросы, интересующие потребителей.

Информационные материалы о порядке действий потребителей в случае приобретения товара (услуги, работы) ненадлежащего качества и образцы претензий размещались также на информационных стендах на видном месте в зданиях, где располагаются структурные подразделения местных администраций, непосредственно занимающиеся вопросами защиты прав потребителей.

С целью воспитания у современной молодежи потребительской культуры и установки грамотного поведения в различных жизненных ситуациях, возникающих при приобретении товаров и услуг, специалисты по защите прав потребителей органов местного самоуправления знакомили учащихся с основами потребительского законодательства: проводили встречи, внеклассные мероприятия, факультативные занятия по теме защиты прав потребителей с учащимися старших классов, студентами колледжей и ВУЗов. Так, например, специалистами отдела по защите прав потребителей управления по потребительскому рынку администрации города Нижневартовска в 2017 году прочтено 8 тематических лекций по основным аспектам законодательства о защите прав потребителей, охвативших 285 студентов высших и средних профессиональных учебных заведений города. Студентов ознакомили с существующей в России системой защиты прав потребителей, основными правами потребителей и правилами грамотного поведения в различных жизненных ситуациях, возникающих при приобретении товаров и пользовании услугами.

Управлением потребительского рынка и защиты прав потребителей администрации города Ханты-Мансийска в рамках празднования Всемирного дня защиты прав потребителей с целью формирования правовых знаний законодательства о защите прав потребителей и практических навыков потребительского поведения, для молодежи города в 2017 году проведен конкурс «Грамотный студент». Победителями конкурса стали студенты Ханты-Мансийского технолого-педагогического колледжа.

Отделом потребительского рынка и защиты прав потребителей управления экономики и стратегического планирования администрации города Сургута в целях проведения информационно-просветительской работы по вопросам защиты прав потребителей среди социально уязвимых категорий населения (подростки, молодежь, инвалиды, граждане старшего поколения) в течение 2017 года проведено 7 встреч (лекций) на участках по работе с населением территориальных органов самоуправления Сургута (ТОСы) на тему: «Права потребителей и их реализация», «Дистанционный способ продажи товаров», в ходе которых присутствующим были вручены памятки, методические материалы с полезной информацией по вопросам защиты прав потребителей, и контактными телефонами, по которым граждане могут обращаться за защитой своих потребительских прав.

Иски в защиту неопределенного круга потребителей в 2017 году органами местного самоуправления муниципальных образований автономного округа не предъявлялись.

С целью содействия потребителям в реализации их права на судебную защиту в 2017 году специалистами по защите прав потребителей органов местного самоуправления был подан 1 иск в защиту прав потребителей в интересах потребителя и оказана помощь в составлении 179 исков в защиту прав потребителей на сумму 15,2 млн. рублей, принято участие в 7 судебных заседаниях.

В отчетном периоде судами рассмотрено 170 дел по искам, составленным при участии специалистов по защите прав потребителей с учетом исков, предъявленных в 2016 году (117 – по искам 2017 года, 53 – по искам 2016 года), из них в пользу потребителей решено 161 дело, в том числе судами удовлетворено 120 исков и утверждено 41 мировое соглашение. Доля положительно разрешенных дел составила 95 % от числа дел, рассмотренных судами в отчетном периоде. Судами присуждено взыскать с ответчиков в пользу потребителей убытки, неустойку, компенсацию морального вреда, штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя на общую сумму 12,3 млн. рублей.

В 2017 году судами отказано в удовлетворении 9 исков потребителей на сумму 250,3 тыс. рублей, в 5 случаях потребители по разным причинам отказались обращаться в суд (в связи с удовлетворением ответчиком заявленных требований в добровольном порядке либо из-за недостатка времени и незначительных сумм иска), 58 исков на 31 декабря 2017 года находилось на рассмотрении в суде.

В 2017 году иски о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей не предъявлялись.

В рамках реализации полномочий органов местного самоуправления, предусмотренных статьей 44 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг) в 2017 году органами местного самоуправления автономного округа направлено 48 извещений о выявлении по жалобе потребителей товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.

**Анализ и оценка деятельности общественных объединений потребителей в области защиты прав потребителей, а также организации и эффективности взаимодействия органов государственного контроля (надзора) с общественными объединениями**

Развитие национальных систем защиты интересов потребителей практически везде начиналось с движения гражданских активистов. Поэтому, Роспотребнадзор как федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на выработку и реализацию государственной потребительской политики, особое значение придает поддержке деятельности и инициатив общественных объединений потребителей. Правовые основы деятельности общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) определяют нормы пункта 1 статьи 45 Закона «О защите прав потребителей»: «граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации». При этом полномочия общественных объединений потребителей в целом определены положениями пункта 2 статьи 45 Закона «О защите прав потребителей».

Исходя из очевидных целей своей регистрации (защита интересов граждан как потребителей), общественные объединения потребителей признаются некоммерческими организациями (НКО) – субъектами Федерального закона от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», которым, среди прочего, определены дополнительные права и обязанности.

По информации, представленной Управлением Министерства юстиции Российской Федерации по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре, на территории автономного округа по состоянию на 04 декабря 2017 г. содержатся сведения о 8 (девяти) общественных объединениях и 1 (одной) некоммерческой организации, осуществляющих деятельность по защите прав и законных интересов потребителей округа.

В рамках действующих соглашений Управление осуществляет взаимодействие с Ханты-Мансийским региональным отделением Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России», Региональной общественной организацией «Народный контроль Югры», Региональной общественной организацией «Защита прав потребителей «ПОТРЕБИТЕЛЬ», Региональной общественной организацией «Защита прав потребителей Югры».

Взаимодействие осуществляется как в рамках совместной работы в коллегиальных органах Управления (Консультативный и Координационный советы) так и при проведении совместных мероприятий, рассмотрение информации полученной в рамках общественного контроля.

Говоря о роли общественных организаций в системе защиты прав потребителей в ХМАО - Югре, можно сказать, что их потенциал недостаточно используется на всех уровнях – местном, региональном, федеральном. Вместе с тем, за последние годы активность общественных объединений в автономном округе снизилась.

В рамках подготовки государственного доклада в указанных объединениях были запрошены сведения о количестве поступивших обращениях граждан, по которым давались юридические консультации, проводились экспертизы, оказывалась помощь в составлении претензий и исковых заявлений, велись дела в судах.

Однако, статистическая информация за 2017 год в адрес административного органа поступила из двух организаций.

В Фонд по оказанию помощи коллективным объединениям потребителей, защите их прав и законных интересов «Ренда плюс» обращения лиц, по которым давались юридические консультации, проводились экспертизы, оказывалась помощь в составлении претензий в Фонд «Ренда Плюс» за период 2017 года не поступали.

Региональная общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры Общество защиты прав потребителей «Альянс»

В 2017 году основными направлениями деятельности общественной организации являлись оказание юридической помощи потребителям, а также осуществление мероприятий общественного контроля, направленных на выявление со стороны хозяйствующих субъектов соблюдения прав потребителей.

В отчетном периоде в адрес организации поступило 97 обращений, со стороны потребителей.

Чаще поступали вопросы по защите прав потребителей в сфере оказания услуг страхования (52 обращения - 55 %). На втором месте - группа обращений, связанных с оказанием жилищно-коммунальных услуг, их доля составила - 21 % (20 обращений) и розничной торговли - 18 обращений – 19 %. Далее идут обращения по медицинским услугам (5 обращений - 1 %) и банковским услугам (2 обращения - 1 %).

**Рис.16. Структура обращений потребителей в РОООЗПП «Альянс» в 2017 г.**

Основными мотивами обращений потребителей в общественную организацию стали: навязывание услуги; вопросы по тарифам ЖКХ, отказ продавца (исполнителя) в добровольном порядке удовлетворить требование потребителя, отказ продавца в обмене товара надлежащего качества, непредоставление необходимой информации о товаре, продавце (исполнителе).

Организацией проведено 112 консультаций гражданам по вопросам, связанными с правами потребителей. При этом преобладающее число консультаций (71 %) давалось удаленно посредством телефонной связи и сети Интернет. Большинство консультаций было направлено на разъяснение гражданам своих прав и механизмов их реализации, а также обязательных требований, предъявляемых к товарам (услугам), а также их исполнителям. Оказано 11 функций посредника при урегулировании вопроса защиты прав потребителя. Составлено 18 претензий. Осуществляется судебный процесс (начат в ноябре 2017 г.) в защиту прав потребителя.

Ключевым направлением мероприятий общественного контроля, проводимых Обществом защиты прав потребителей «Альянс» в 2017 году, являлось повышение социальной ответственности организаций, оказывающих медицинские услуги перед потребителями за качество предоставляемых услуг, в том числе за должный уровень информированности потребителей о предоставляемых услугах.

Мероприятиями общественного контроля были затронуты 61 медицинская организация. Было проведено 9 экспертиз сайтов медицинских организаций на соответствие требованиям законодательства. При этом выявлено, что 78 организаций (95 %) не соответствуют требованиям нормативно-правовых актов по должному информированию потребителей посредством размещения информации на официальных сайтах медицинских организаций.

**Рис.17. Соблюдение медицинскими организациями требований по размещению информации в сети интернет**.

При этом проводилась как претензионная работа, так и судебная защита неопределенного круга потребителей с целью недопущения нарушений законодательства. Было составлено 32 претензии, подано 4 иска в защиту неопределенного круга потребителей 3 из которых завершились отказом от иска в связи с добровольным исполнением со стороны ответчика законных требований истца, одно – заключением мирового соглашения, по которому ответчик исполнил взятые на себя обязательства по устранению недостатков в установленные сроки.

Таким образом по результатам общественного контроля были устранены выявленные нарушения прав потребителей со стороны 12 организаций.

В совокупности мероприятия общественного контроля и работа, направленная на устранение нарушений, выявленных в ходе их проведения, показали, что только незначительный процент медицинских организаций в полной мере удовлетворяет требованиям по предоставлению полной и достоверной информации потребителю, руководящий состава медицинских учреждений показал в преобладающем большинстве незнание требований нормативно-правовых актов, регулирующих указанную область. Указанное обстоятельство позволяет сделать вывод о том, что граждане при выборе врача и медицинской организации не способны критично оценивать качество предоставляемых услуг в связи с отсутствием как самой информации для объективного оценивания, так и понятийного аппарата, позволяющего в полной мере проанализировать деятельность медицинской организации. В связи с этим при выборе организации потребители используют информацию, порой абсолютно не связанную с реальным положением вещей, «покупаясь» на яркие рекламные вывески.

В 2018 году РОООЗПП «Альянс» планирует и в дальнейшем осуществлять деятельность, направленную на оказание юридической помощи потребителям и проводить мероприятия общественного контроля, направленные в первую очередь на уменьшение количества нарушений и повышения уровня информированности потребителей со стороны медицинских организаций.

Согласно информации, представленной Департаментом внутренней политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2017 году в автономном округе действовали 6 региональных общественных организаций потребителей: «Защита прав потребителей «ПОТРЕБИТЕЛЬ» (г.Мегион), «Союз защиты прав потребителей» (г.Сургут), «Защита прав потребителей Югры» (г.Нефтеюганск), «Общество защиты прав потребителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» (Нефтеюганск), «Право на защиту» (г.Нижневартовск), «Общество защиты прав потребителей «Альянс» (пос. Излучинск, Нижневартовский район), 1 региональное отделение Общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» (г.Урай), 1 местная общественная организация «Сургутское общество защиты прав потребителей» (г.Сургут), а также представители Межрегиональной общественной организации «Хрюши против» (г.Сургут), Межрегиональной общественной организации по защите прав потребителей «Робин Гуд» (г.Когалым).

В 2017 году общественными организациями предоставлено 756 консультаций потребителям, оказана помощь в составлении 59 претензий и 39 исков, принято участие в 34 судебных заседаниях на стороне потребителей.

**Судебная защита прав потребителей**

Несмотря на то, что основным направлением деятельности Управления Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре является осуществление государственного надзора в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и в сфере защиты прав потребителей, Управлением реализуются также меры досудебной и судебной защиты прав потребителей.

В числе мер, направленных на судебную защиты прав потребителей - подача исков в защиту прав потребителя (группы потребителей), в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей, а также участие в гражданских делах по искам потребителей с заключениями в защиту прав потребителей.

В целом 2017 год характеризовался формированием Управлением Роспотребнадзора по ХМАО-Югре судебной практики с учетом правовой позиции Верховного Суда Российской Федерации, изложенной в постановлении Пленума ВС РФ от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

Так, одним из основных направлений в деятельности Управление Роспотребнадзора по ХМАО-Югре в 2017 году являлись вопросы практической реализации полномочий предоставленных ст.40 Закона РФ «О защите прав потребителей» в целях комплексной защиты прав потребителей, а именно:

- вступление в судебный процесс для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

- обращение в суд с заявлениями в защиту законных интересов потребителя;

- обращение в суд с заявлениями в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей.

1.В соответствии с взаимосвязанными положениями ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее - ГПК РФ) и п. 3 ст. 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон № 2300-1) Роспотребнадзор как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей может быть привлечен судом к участию в деле или вступить в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

В гражданском процессе Роспотребнадзор (его территориальный орган), дающий заключение по делу, не подменяя истца или ответчика, как сторон гражданского судопроизводства (ст. 38 ГПК РФ), признается лицом, участвующим в деле (ст. 34 ГПК РФ), что позволяет ему в полной мере реализовывать соответствующие права, установленные положениями ст. 35 ГПК РФ, в том числе, в части обжалование решения и определений суда.

Непосредственная реализация Роспотребнадзором (его территориальным органом) функции, связанной с участием в судебном процессе в целях, закрепленных ст. 47 ГПК РФ, осуществляется в порядке, установленном ст. 189 ГПК РФ, согласно которой после исследования всех доказательств суд предоставляет слово для дачи заключения по делу уполномоченному представителю государственного органа, участвующему в процессе (в случае очного участия).

В 2017 году представители Управления принимали участие в гражданском процессе для дачи заключения по делу в **52 случаях.**

Таблица 22

**Структура заключений по гражданским делам**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование вида деятельности** | **2015** | **2016** | **2017** |
| Розничная торговля | 14 | 19 | 24 |
| Сфера предоставления услуг | 16 | 14 | 13 |
| Прочие виды деятельности | 9 | 6 | 15 |

Структура заключений по гражданским делам, данных Управлением в целях защиты прав потребителей, показывает, что большая часть традиционно приходится на сферу купли-продажи непродовольственных товаров.

Такая стабильность может быть объяснена высокой стоимостью отдельных видов товаров (автомобили, технически сложные товары и т. п.), что стимулирует граждан на реализацию своих гражданских прав на судебную защиту.

**Рис. 18. Динамика общего числа заключений по гражданским делам**

Таблица 23

**Структура присужденных денежных средств в пользу потребителей**

**по результатам дачи заключения по делу**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2015** | | **2016** | | **2017** | |
| Присуждено денежных средств в пользу потребителей (тыс.руб.) | Из них компенсация морального вреда (тыс.руб.) | Присуждено денежных средств в пользу потребителей (тыс.руб.) | Из них компенсация морального вреда (тыс.руб.) | Присуждено денежных средств в пользу потребителей (тыс.руб.) | Из них компенсация морального вреда (тыс.руб.) |
| 3 723,5 | 262,6 | 2281,1 | 239,5 | 3 126,2 | 214,0 |

Анализ решений судов общей юрисдикции за вышеуказанный период показывает, что наибольшие суммы были взысканы (без учета компенсации морального вреда) с ответчиков при рассмотрении гражданско-правовых споров в области:

**В 2015 году** - договоров розничной купли продажи – **55,6 %**

- бытового обслуживания – 20,6 %

- туристических услуг – 16,6 %

- услуги ЖКХ – 3,3%

- долевое строительство – 2%

- услуги связи 0,7 %

- прочие виды деятельности – 2,2 %.

**В 2016 году** - договоров розничной купли продажи – 23,7 %

- туристических услуг – 4 %

- услуги ЖКХ – 7,7%

- деятельность на финансовом рынке – 0,4%

- образовательные услуги – 2,9%

- долевое строительство – **49,9%**

- прочие виды деятельности – 11,5 %.

**В 2017 году** - договоров розничной купли продажи – 22 %

- бытового обслуживания – 4,1 %

- услуги ЖКХ – 6,6%

- долевое строительство – **49,7%**

- прочие виды деятельности – 17,5 %.

Так, решением Нижневартовского городского суда от 10.04.2017г., удовлетворен гражданский иск гражданина «Г» являющего инвалидом 1 группы по зрению к ООО «М.Видео Менеджмент» о взыскании убытков. Представитель Управления Роспотребнадзора по ХМАО-Югре был привлечен в гражданский процесс как уполномоченный орган для дачи заключения. По результатам рассмотрения исковые требования потребителя удовлетворены.

С ответчика взысканы в пользу потребителя убытки (стоимость планшета) в размере 27 990 руб. неустойка в размере 39 465 рублей, компенсация морального вреда в размере 3 000 рублей, штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере 35 227 рублей, а всего 105 683 рубля. Решение суда вступило в законную силу.

Приоритетным направлением Управления Роспотребнадзора по ХМАО-Югре является полноценная защита прав потребителей, относящихся к социально уязвимым группам населения (пенсионеры, инвалиды, малообеспеченные категории граждан и т.д). Основная задача в рассматриваемой сфере – своевременное и качественное обеспечение правовой помощью вышеуказанных категорий граждан.

В 2017 году представителями Управления в интересах конкретных потребителей было заявлено **13** исковых заявлений (требований) и **4** в интересахгруппы потребителей.

Таблица 24

**Структура заявленных исковых требований**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование вида деятельности** | **2015** | **2016** | **2017** |
| Розничная торговля | 5 | 22 | 8 |
| Сфера предоставления услуг | 1 | 16 | 5 |
| Прочие виды деятельности | 3 | 1 | 4 |
| Итого | 9 | 39 | 17 |

В 2017г. судебными органами рассмотрено 14 исковых заявлений, удовлетворено 11 исковых заявлений (78,6 %). Сумма присужденных денежных средств в пользу потребителей составила 337,3 тыс. рублей из них компенсация морального вреда составила 22,0 тыс. рублей.

В 2016г. судебными органами рассмотрено 30 исковых заявлений, удовлетворено 29 исковых заявлений (96,6 %). Сумма присужденных денежных средств в пользу потребителей составила 1882,5 тыс. рублей из них компенсация морального вреда составила 1066,4 тыс. рублей.

В 2015г. судебными органами рассмотрено 8 исковых заявлений, удовлетворено 8 исковых заявлений (100 %). Сумма присужденных денежных средств в пользу потребителей составила 664,0 тыс. рублей из них компенсация морального вреда составила 70,8 тыс. рублей. Таким образом, доля дел с участием представителей Управления Роспотребнадзора по ХМАО-Югре, доля удовлетворенных исковых требований составляет более 75%.

Так, решением Ханты-Мансийского районного суда от 03.02.2017г., удовлетворено

исковое заявление Управления Роспотребнадзора по ХМАО-Югре поданное в интересах гражданина «В» к ООО «Аквамастер» о признании недействительными в части условий заключенного договора бытового подряда и дополнительного соглашения. Взыскании неустойки, за нарушение сроков выполнения работ, компенсации причиненного морального вреда, штрафа за нарушение прав потребителя и возложении обязанности по выполнению работ. По результатам рассмотрения исковые требования Управления удовлетворены.

Судом признаны недействительными положения договора бытового подряда установившие более низкий размер неустойки за нарушение обязательств по сравнению с нормами действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей.

С ответчика взыскана в пользу потребителя неустойка в размере 508 000 рублей, компенсация морального вреда в размере 10 000 рублей, штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере 259 000 рублей, а всего 105 Решение суда вступило в законную силу.

В связи с изменением и усложнением отношений, прежде всего в сфере гражданского оборота, пониманием прав человека как социальной ценности и другими обстоятельствами, появилась необходимость защиты интересов больших групп граждан, оказавшихся в одинаковой юридико-фактической ситуации вследствие нарушения их интересов одним и тем же лицом.

Данный ин­ститут возник в Великобритании, а затем и был воспринят в США. Его правовой основой является правило 23 Федеральных правил гражданского судопроизводства, в федеральных районных судах США и судебная прак­тика американских судов.

Групповой иск позволяет защищать интересы большой группы лиц, персональный состав которой неизвестен на момент возбуждения дела, одному или нескольким участникам данной группы без специального уполномочения с их стороны.

В российском законодательстве впервые возможность защиты неопределенного круга лиц в гражданском процессе была предусмотрена в Законе РФ от 7 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей» в редакции от 9 января 1996. г. предусматривавшем: право ряда органов на возбуж­дение дел в защиту неопределенного круга потребителей.

В редакции вышеуказанного [закона](consultantplus://offline/ref=72D1F0B937A526CCE2C7209EF8A4C39798C1632D111B96937919CD8C791E4543C956724655A9DC35RAk2F) от 18.07.2011 N 242-ФЗ уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав

потребителей т.е Роспотребнадзор в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, имеет право:

- обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей (п.4 ст.40 Закона).

Статьей 46 ГПК РФ в случаях, предусмотренных законом, органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации или граждане вправе обратиться в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов других лиц по их просьбе либо в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц.

Лица, подавшие заявление в защиту законных интересов других лиц, пользуются всеми процессуальными правами и несут все процессуальные обязанности истца, за исключением права на заключение мирового соглашения и обязанности по уплате судебных расходов.

Непосредственно право-порождающего значения судебное решение для неопределенного круга потребителей не имеет. Однако в новом су­дебном процессе им предстоит доказать факт своей легитимации, т. е. надлежащий характер как истцов и принадлежность им спорного субъек­тивного права, о защите которого они просят суд. Тем самым устанавлива­ется более эффективная правовая защита граждан, являющихся стороной по публичным договорам (ст.426 ГК).

В целях реализации предоставленных законом полномочий Управлением Роспотребнадзора по ХМАО-Югре в 2017 году заявлено 8 исковых заявлений в защиту неопределенного круга лиц.

Таблица 24

**Структура заявленных исковых требований в защиту**

**неопределенного круга лиц**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование вида деятельности** | **2015** | **2016** | **2017** |
| Розничная торговля | 1 | 2 | 2 |
| Сфера предоставления услуг | 0 | 5 | 4 |
| Прочие виды деятельности | 1 | 1 | 2 |

Характер исковых заявлений поданных Управлением Роспотребнадзора по ХМАО-Югре в защиту неопределенного круга потребителей по сферам деятельности:

**В 2015 году** – общественное питание – 1

- прочие виды деятельности - 1

**В 2016 году** – розничная торговля – 2

- бытовое обслуживание – **3**

- услуги ЖКХ – 1

- образовательные услуги – 1

- прочие виды деятельности – 1

**В 2017 году** – розничная торговля – 2

- услуги ЖКХ – 1

- медицинские услуги - 3

- прочие виды деятельности – 2

В 2017г. судебными органами рассмотрено 7 исковых заявлений, удовлетворено 7 исковых заявлений (100 %). В 2016г. рассмотрено 8 исковых заявлений, удовлетворено 8 (100 %). В 2015г. рассмотрено 2 исковых заявлений, удовлетворено 2 исковых заявлений (100 %). Таким образом, учитывая динамику рассмотренных гражданских дел, поданных Управления Роспотребнадзора по ХМАО-Югре в защиту неопределенного круга потребителей, доля удовлетворенных исковых требований составляет 100 %.

Так, решением Нижневартовского городского суда от 19 июня 2017г были удовлетворены исковые требования Управления Роспотребнадзора по ХМАО-Югре в защиту неопределенного круга лиц о признании противоправными действий предпринимателя «Д» по оказанию услуг по оказанию услуг общественного питания потребителям при отсутствии системы производственного контроля.

В ходе судебного заседания было установлено, что «исполнитель» оказывает потребителям услуги общественного питания в рамках возмездного договора в закусочной с нарушением требований СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья» и СП 2.3.6.1079 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий. [СП 1.1.1058-01](http://files.stroyinf.ru/data2/1/4294847/4294847390.htm)» (зарегистрированы в Минюсте России № 3000 от 30.10.2001г.)

По результатам рассмотрения гражданского дела представителем индивидуального предпринимателя представил договор на оказание медико-гигиенических услуг с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в ХМАО-Югре» по осуществлению последним лабораторных исследований выпускаемой пищевой продукции, который свидетельствовал о приведении производственной деятельности в соответствие с обязательными требованиями.

Вступившее в законную силу решение суда в соответствии со ст.46 Закона РФ «О защите прав потребителей» доведено до сведения потребителей через средства массовой информации.

Согласно сведений, представленных судом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2017 году рассмотрено 1220 исков о защите прав потребителей, что в 2 раза меньше чем в 2016 году (2436). По рассмотренным делам исковые требования судом были удовлетворены в 886 случаях, что составляет 72,6%. В аналогичном периоде 2016 года судом было удовлетворено в 1483 случаях, что составило 60,87 % . Несмотря на снижение в 2017 году количества рассмотренных дел о защите прав потребителей, увеличилось количество удовлетворенных дел на 11,7%.

Суммы присужденные к взысканию по удовлетворенным искам, включая моральный вред, составили в 2017 году – 340 465 206 рублей, в 2016 – 640 925 633 рублей.

**Анализ деятельности по рассмотрению обращений и заявлений потребителей,**

**в т.ч. в Консультационном центре и его пунктах**

Актуальным направлением деятельности Управления Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре (далее – Управление) является работа с обращениями граждан, в связи с тем, что преобладающее число граждан обращаются по социально-значимым вопросам, затрагивающим вопросы санитарно-эпидемиологического благополучия человека и защиты прав потребителей.

Результаты анализа рассмотрения обращений показали, что в 2017 году в Управление поступило на 10,3% обращений меньше, чем в 2016 (2837 обращений) граждан.

Неизменно превалирует число обращений, напрямую поступивших от граждан (91%), над количеством обращений, направленных органами государственной власти и местного самоуправления, общественными объединениями. Причем наибольшая часть обращений поступило посредством электронных сообщений (по электронной почте или путем заполнения специальной формы, размещенной на официальном сайте Управления)

Наиболее значимыми вопросами обращений граждан в 2017 году явились вопросы защиты прав потребителей (61,8%).

В структуре обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей преобладали вопросы розничной торговли (48,4%). Значимыми также были вопросы жилищно-коммунальных услуг (9,6%). Процент обращений по деятельности на финансовом рынке составлял 8,9% К вопросам общественного питания отнесено 3% обращений, к бытовому обслуживанию населения – 2,9%.

Если структурно рассматривать поступившие обращения на нарушения санитарно-эпидемиологического законодательства, то наибольшее количество относится к условиям проживания в жилых помещениях (33,7% от общего числа, поступивших обращений в указанной области). 14,7% составили обращения о питьевой воде и питьевом водоснабжении населения, 11,8% составили обращения о пищевых продуктах, пищевых добавках, продовольственном сырье, а также контактирующих с ними материалах, изделиях и технологиях их производства, 11.7% обращений отнесены к организации питания населения. Об эксплуатации производственных, общественных помещений, зданий, сооружений, оборудования зарегистрировано 4,7% обращений. Об объектах, используемых в целях хозяйственно-бытового водоснабжения, купания, занятий спортом, отдыха в лечебных целях 1%.

В 2016 году устных обращений, поступивших от граждан в Управление в рамках «Горячей линии» (информационно-справочные телефонные линии) составило 1058 обращений (в 2015 году – 1750):

**Структура обращений по нарушениям прав потребителей, поступивших в Управление Роспотребнадзора по ХМАО – Югре в 2016 году**

|  |  |
| --- | --- |
| Основные вопросы | Количество (%) |
| Непродовольственные товары ненадлежащего качества | 37% |
| Продовольственные товары ненадлежащего качества | 11,4% |
| ЖКХ | 9,6% |
| Финансовые услуги | 8,9% |
| Бытовые услуги | 2,9% |
| Туристические услуги | 1,3% |
| Услуги связи | 4% |
| Оказание услуг общественного питания | 3% |
| Транспортные услуги | 2,8% |
| Медицинские услуги | 2,5% |
| Образование | 1,4% |

Основным направлением в вопросах защиты прав потребителей должно стать создание на территории Югры благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечения их соблюдения.

В большинстве случаев, обращения граждан, поступающих в Управление, основываются на уже нарушенных правах потребителя. При данных обстоятельствах специалисты вступают на этапе выявления и пресечения правонарушения, не оставляя без внимания разъяснительную работу и защиту прав потребителей в досудебном порядке, а также в судебных органах, как выступление в защиту граждан, в т.ч. определенного и неопределенного круга лиц, так и дачи заключения по делу в суде.

Так, в 2017 году, в результате рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, в большинстве случаев (78,2%) гражданам были даны разъяснения, в которых заявители были проинформированы о порядке их реализации.

Направлено по компетенции в другие органы исполнительной власти и местного самоуправления, территориальные отделы Управления, а также территориальные органы Роспотребнадзора, расположенные в других субъектах Российской Федерации 17,6% всех обращений.

Общее число обращений, по которым были приняты меры, составило 5,4% из общего числа находившихся на рассмотрении. Из которых 4% обращений стали основанием для проведения проверок, а 1,4% обращений стали основанием для проведения административных расследований, при этом, 62% случаев, вопросы, изложенные в обращениях, подтвердились в результате проведения проверок и административных расследований.

Общее количество проверок, проведенных по результатам рассмотрения обращений по сравнению с 2016 годом (32%) значительно снизился в связи с изменениями в порядок проведения внеплановых проверок, регулируемый Федеральным законом от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», предусматривающий обязательное предварительное обращение потребителя к субъекту хозяйственной деятельности, нарушившему права потребителя, с соответствующим требованием, и отсутствию ответа на обращение либо неудовлетворению требования заявителя.

Всего по результатам принятия мер составлено 152 протокола об административных правонарушениях, подано 2 иска в суд, выдано 93 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Вместе с тем, наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке является предупреждение и профилактика нарушений потребительских прав.

За 2016 года специалистами Консультационного центра и пунктов для потребителей, созданных при ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в ХМАО – Югре» и его филиалах, оказано 2747 консультаций, из которых 1293 консультаций на личном приеме, 1350 консультаций по телефону и 124 консультаций с использованием электронных коммуникаций.

**Рис. 19. Объёмы консультаций, проведенных Консультационным центром по защите прав потребителей при ФБУЗ «Центр гигиены эпидемиологии в ХМАО – Югре».**

По результатам проведенных консультаций Консультационным центром и его пунктами в 2017 году подготовлено **407 проектов претензий** (услуги ЖКХ, долевое строительство жилья, услуги связи, финансовые услуги, медицинские услуги, продажа продовольственных товаров, технически сложные товары, мобильные телефоны, обувь, одежда, мебель, двери, пластиковые и иные виды окон, мебель, прочие); - **128 проектов исковых заявлений** (услуги ЖКХ, долевое строительство жилья, услуги связи, туристские услуги, финансовые услуги, бытовые услуги, мобильные телефоны, строительные материалы и изделия, мебель, пластиковые и иные виды окон, продажа товаров дистанционным способом, прочие); - **29 консультаций**, проекты обращений **в органы контроля (надзора) -** продажа продовольственных товаров, мобильные телефоны, прочие;

В 2017 году специалистами Консультационного центра и его пунктов было подготовлено 273 публикаций (в 2016 году – 67 публикаций) и выступлений в средствах массовой информации, из них:

- 216 на СайтеФБУЗ «ЦГиЭ в ХМАО-Югре» в разделе отдел информирования, консультирования и гигиенического воспитания граждан, информация для потребителей.

- 57 информационных статей в печатных изданиях, в том числе на радио и телевидении.

**-** 51 «Горячих линий»(«Качество и безопасность детских товаров и детского отдыха»);

**-** 121 мероприятияпри осуществлении **образовательной деятельности,** из них**:**

**-** 17 «круглых стола»(«Финансовая грамотность населения», «Продажа товаров дистанционным способом» и прочее);

**-** 94 семинара и других форм обучения(общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей, образовательные услуги, продажа продовольственных товаров, туристические услуги, финансовые услуги, продажа товаров дистанционным способом и прочее).

**-** 673 методическихматериалов для распространения(общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей, образовательные услуги, продажа продовольственных товаров, туристические услуги, финансовые услуги, продажа товаров дистанционным способом и прочее).

В 2017 году органами, входящими в региональную систему защиты прав потребителей, реализован комплекс мер, направленных на профилактику и пресечение нарушений прав потребителей.

Наряду с мерами административного воздействия по фактам нарушений прав граждан применялись меры досудебной и судебной защиты прав потребителей, реализация мероприятий, направленных на просвещение населения через средства массовой информации, консультирование и оказание практической помощи в разрешении конфликтных ситуаций, а также иные формы работы.

**Выводы и предложения по результатам деятельности органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей в области защиты прав потребителей**

Региональная система защиты прав потребителей в автономном округе представлена территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти автономного округа, органами местного самоуправления муниципальных образований и общественными объединениями потребителей.

В 2017 году с целью создания благоприятных условий для реализации и защиты гражданами прав и гарантий, предоставленных им законодательством о защите прав потребителей, обеспечения равной доступности государственной и общественной поддержки потребителей в автономном округе осуществлялся комплекс мероприятий по обеспечению и защите прав потребителей:

государственный надзор в области защиты прав потребителей;

организация рассмотрения обращений потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей;

оказание содействия в досудебном урегулировании потребительских споров и судебной защите прав потребителей;

организация правового информирования и просвещения населения автономного округа в области прав потребителей;

проведение мониторинга состояния сферы защиты прав потребителей, обобщение практики применения законодательства о защите прав потребителей на территории автономного округа.

Обеспечение координации деятельности по реализации государственной политики в области защиты прав потребителей на региональном уровне осуществлялось в рамках Координационного совета при Губернаторе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей (далее – Координационный совет).

Координационный совет образован постановлением Губернатора автономного округа от 19 октября 2017 года № 118 «О Координационном совете при Губернаторе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей» во исполнение подпункта «а» пункта 7 Перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 года № Пр-1004ГС по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации 18 апреля 2017 года.

В состав Координационного совета вошли представители:

территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти автономного округа органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа, Общественной палаты автономного округа, федерального бюджетного учреждения здравоохранения ««Центр гигиены и эпидемиологии в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре», региональных общественных объединений потребителей, бизнес-сообщества, Уполномоченный по правам человека в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

В 2017 году в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре региональная программа по защите прав потребителей не принималась. Вместе с тем во исполнение подпункта «б» пункта 7 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 года № Пр-1004ГС по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации 18 апреля 2017 года (далее – Поручение), в соответствии с которым органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации рекомендовано до 1 мая 2018 года обеспечить с учетом методических рекомендаций разработку (корректировку) региональных программ, направленных на создание условий для реализации потребителями своих прав, в автономном округе проводилась работа по корректировке государственной программы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «О государственной политике в сфере обеспечения межнационального согласия, гражданского единства, отдельных прав и законных интересов граждан, а также в вопросах обеспечения общественного порядка и профилактики экстремизма, незаконного оборота и потребления наркотических средств и психотропных веществ в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре в 2018 - 2025 годах и на период до 2030 года», утвержденной постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 9 октября 2013 года № 428-п (далее – государственная программа), в части дополнения мероприятиями, направленными на создание условий для реализации потребителями своих прав.

С целью повышения эффективности взаимодействия всех ветвей региональной системы защиты прав потребителей необходимо:

1. Общественным объединениям, деятельность которых касается защиты прав потребителей на территории Ханты-Мансийского автономного округа - Югры:

1.1 Шире применять полномочия, которыми наделены общественные объединения потребителей.

* 1. Активизировать оказание практической помощи населения с целью эффективной защиты прав потребителей посредством консультирования населения, подготовки претензий, исков, защиты в суде;
  2. обеспечить просвещение населения через средства массовой информации, в том числе через информирование интернет-общественности о типичных нарушениях прав потребителей и алгоритмов защиты своих прав;
  3. по всем выявленным нарушениям прав потребителей, носящим массовый характер, рассматривать вопрос о подаче исков в защиту неопределенного круга лиц;
  4. Для обеспечения эффективности общественного контроля на потребительском рынке в рамках реализации полномочий, установленных статьей 45 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» шире практиковать проведение общественных проверок с учётом анализа правоприменительной деятельности в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре.

1. Органам местного самоуправления и территориальным отделам Управления Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре обеспечить эстафетное сопровождение потребителей, обратившихся за консультацией и имеющих намерения отстаивать нарушенные права в судебном порядке.
2. Правительству Ханты-Мансийского автономного округа – Югре:
   1. С целью достижения целевых показателей реализации Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утверждённой Распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017 N 1837-р, разработать и утвердить Комплексный план по защите прав потребителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.
   2. Обеспечить финансирование Подпрограммы по защите прав потребителей государственной программы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «О государственной политике в сфере обеспечения межнационального согласия, гражданского единства, отдельных прав и законных интересов граждан, а также в вопросах обеспечения общественного порядка и профилактики экстремизма, незаконного оборота и потребления наркотических средств и психотропных веществ в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре в 2018 - 2025 годах и на период до 2030 года», утвержденной постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 9 октября 2013 года № 428-п (далее – государственная программа),
3. Юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям:

4.1 принимать меры по самоконтролю за соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей и санитарно-эпидемиологического благополучия населения в форме производственного контроля за соблюдением санитарных правил, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий, посредством реализации систем менеджмента качества ХАССП, а также членства в саморегулируемых организациях.

4.2 обеспечить формирование и повышение степени ответственности должностных лиц хозяйствующих субъектов при выполнении работ и оказании услуг.

4.3 обеспечить реализацию мер по повышению уровня профессиональных знаний работников.

1. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» [↑](#footnote-ref-1)
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 5 апреля 2012 г. N 283 "О государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации" [↑](#footnote-ref-2)
3. Федеральный закон от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» [↑](#footnote-ref-3)
4. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании [↑](#footnote-ref-4)
5. "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ [↑](#footnote-ref-5)
6. Федеральный закон от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» [↑](#footnote-ref-6)
7. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 N 51-ФЗ [↑](#footnote-ref-7)
8. Постановление Правительства РФ от 15.081997 № 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» [↑](#footnote-ref-8)
9. Постановление Правительства от 15.08.2013 г. № 706 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг» [↑](#footnote-ref-9)