**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 2016 году"**

**г. Ханты-Мансийск**

**2017 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. В государственном докладе «Защита прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре в 2016 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.

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 установленных требований, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей (далее - обязательные требования).**

В 2016 году должностными лицами Управления и его территориальными отделами проведены 2295 проверок (в 2015 году 2486), из них в установленные планом сроки проведены 351 проверки – 100,0% от плана (в 2015 году - 100,0%).

Контрольно – надзорными мероприятиями охвачено 1,8 тыс. юридических лиц, индивидуальных предпринимателей или 13,0 % от общего числа юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность на территории Югры и подлежащих государственному контролю (надзору) (2015 год – 2,4 тыс. субъектов и 17,7 % соответственно). Из 2295 проверок, проведено 1944 внеплановых, проведенных в рамках действия Федерального закона от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ[[6]](#footnote-6). В 2015 году соответственно 2120 внеплановых проверок из 2486. В результате целенаправленной работы по организации планирования контрольно-надзорной деятельности в 2016 году снизилась доля внеплановых проверок от общего количества проведённых проверок, в сравнении с 2015 годом, с 85,3% до 84,7%. В целях контроля состояния потребительского рынка товаров (работ, услуг) в 2016 году Управлением Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре проведено 1057 проверок, из них 929 - внеплановых и 128 - плановых. Доля проверок, инициированных по фактам нарушения прав потребителей, изложенных в обращениях, составила 36,7% (715 проверок), что 5,3 % ниже, чем в 2015 году, когда было проведено 891, что составило 42,0% об общего числа внеплановых проверок.

Таблица 1.

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

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

Удельный вес выявленных нарушений при проведении проверок снизился с 84,1% до в 2015 году до 61,35% в 2016 году.

В 2016 году в ходе проверок было выявлено 1420 нарушений международных договоров, законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в сфере защиты прав. В связи с этим были составлено 1026 протоколов об административном правонарушении. Вынесено 1230 постановлений о назначении административного наказания. По результатам рассмотрения дел об административном правонарушении наложено 1062 административных штрафов на сумму 16174,9 тыс. руб., также было наложено административное наказания в виде предупреждений, которые составили 168.

Таблица 2.

**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 | 301  | 21,47% |
| Ст. 4 (качество товара, работы, услуги) | 231  | 16,47% |
| ст. 7 (безопасность работы, услуги) | 197  | 14,05% |
| Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания) | 74 | 5,28% |
| Статья 16 (недействительность условий договора, условия ущемляющие права потребителей) | 45 | 3,21% |
| Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя) | 27 | 1,92% |
| Нарушение иных НПА РФ | 367 | 26,17% |

В 2016 году наибольшая доля пресекаемых нарушений касалась сферы информирования потребителя о товаре, работе, услуге и лицах их осуществляющих, на долю нарушений в качестве товара, работы, услуги приходится 16.47%.

Таблица 3.

**Количество вынесенных постановлений по делу об административных правонарушениях в 2016-2015 годы**

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

В 2016 году наибольшее количество постановлений, как и в 2015 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).

В сравнении с 2015 годом увеличилось количество вынесенных постановлений за включение в договор условий, ущемляющих права потребителей.

Таблица 4.

**Структура нарушений, выявленных, в 2016 году по видам деятельности представлена в таблице.**

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

В 2016 году наибольшее количество правонарушений, как и в 2015 году, выявляется в сфере торговли, общественного питания и жилищно-коммунальных услуг.

В сравнении с 2015 годом увеличилось количество выявленных нарушений в сфере предоставления финансовых услуг – в 2,3 раза, в сфере предоставления услуг связи – в 2,5 раза.

В то же время, в сравнении с прошлым годом уменьшилось количество выявленных нарушений в сфере предоставления туристических услуг – в 6 раз, услуг общественного питания в 1,2 раза, бытовых услуг в 1,3 раза.

Число выявленных нарушений в сфере оказания образовательных услуг изменилось незначительно.

**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**

С целью надзора за соблюдением технических регламентов в 2016 году обследовано 1385 субъектов надзора, из них в рамках Федерального закона от 26.12.2008 года № 294-ФЗ[[7]](#footnote-7) - 1189 проверки. В 666 случаях (129 плановая и 537 внеплановые) проверок были выявлены нарушения нормативов. В ходе проверок выявлено и пресечено 666 нарушений в отношении требований к продукции (257 пищевая продукция (в том числе 81 в части маркировки)), 52 молочная продукция, 18 мясо и мясная продукция, 2 безопасность упаковки, 3 масложировая продукция, 2 машины и оборудование, 3 лёгкая промышленность)

Исследовано:

-7755 проб пищевой продукции по физико-химическим и санитарно-гигиеническим показателям в рамках контрольно-надзорных мероприятий, их них 225 проб не соответствуют гигиеническим нормативам, в том числе 212 по физико-химическим показателям, 22 по санитарно-гигиеническим показателям, - 5078 проб пищевой продукции по микробиологическим показателям, из них 196 не соответствует нормативам;

-103 пробы непищевой продукции, из них 7 проб не соответствуют нормативам. Всего проведено 40683 исследований продукции, из них не соответствует техническим регламентам 542 исследования или (1,3%).

 -ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» 28242 исследований, не соответствует гигиеническим нормативам 411 (1,45%);

- ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» 6853 исследований, не соответствует гигиеническим нормативам 102 (1,48%);

- ТР ТС 034\2013 «О безопасности мясной продукции» проведено 4643 исследований, не соответствует гигиеническим нормативам 25 (0,54%);

-ТР ТС О безопасности продукции предназначенной для детей и подростков» проведено 104 исследований, не соответствует нормативам 4 (3,8%). -ТР ТС 008\2011 «О безопасности игрушек» 19 исследований, несоответствующих гигиеническим нормативам нет.

 -ТР ТС 009\2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» 213 исследований, несоответствующих гигиеническим нормативам нет.

-ТР ТС «О безопасности продукции лёгкой промышленности» 4 исследования, несоответствующих гигиеническим нормативам нет.

-ТР ТС «О безопасности мебельной продукции» 3 исследования, несоответствующих гигиеническим нормативам нет.

 Из них, в рамках контрольно-надзорных мероприятий выявлено 10 наименований пищевой продукции с нарушениями ТР ТС 021\2011 и одно наименование одежды с нарушениями ТР ТС 017\2011, уведомления о которых поступили в Управление Роспотребнадзора по ХМАО-Югре с территориальных отделов.

По всем уведомлениям в Управления Роспотребнадзора по месту нахождения предприятия изготовителя продукции направлены информации о нарушениях, выявленных в продукции. По выявленным нарушениям возбуждено 619 протоколов об административном правонарушении на сумму 19573 т. руб., принято 8 решений судов о конфискации продукции, 4 решения об административном приостановлении деятельности. Выдано 433 предписания, из них 327 об устранении нарушений. 145 предписаний об устранении требований ТР ТС. 102 предписания о приостановлении реализации 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 финансовых услуг.**

В 2016 году российский рынок финансовых услуг развивался в условиях существенного замедления роста экономики. Наряду с такими внешними факторами, как сложная геополитическая обстановка, введение санкций в отношении российских банков и компаний, снижение всевозможных рейтингов, усиление оттока частного капитала, падение цен на нефть и другие негативные тенденции в российской экономике были усилены сохраняющейся сырьевой направленностью и отсутствием структурных преобразований в экономике.

Проблемная ситуация на валютном рынке в конце года обусловила напряженность на розничном финансовом рынке и рост просроченной задолженности населения по кредитам, особенно по ипотечным кредитам в иностранной валюте.

В сложных макроэкономических условиях существенно возрастают риски для потребителей финансовых услуг, связанные с ужесточением условий кредитования, активизацией недобросовестных участников финансового рынка, возникновением финансовых пирамид, а также низким уровнем финансовой грамотности.

Указанные риски приводят к необходимости внедрения комплексного подхода к обеспечению защиты прав потребителей финансовых услуг, формированию разумного финансового поведения и повышению финансовой грамотности российских граждан, в т. ч.с привлечением различных институтов государственной власти, общественных организаций и коммерческого сектора.

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 2016 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.

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

Проверками охвачено 16 субъектов хозяйственной деятельности, оказывающих финансовые услуги.

Таблица 5.

**Структура и результативность проверок в сфере оказания финансовых услуг в 2016 году**

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

Наибольшее число контрольно-надзорных мероприятий проведено в отношении банковских организаций 14 проверок, в ходе, которых было выявлено 41 (едн.) нарушений прав потребителей из них:

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

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

* 31 постановлений по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ – «Включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя».
* 3 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».
* 2 постановления по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ – «Обман потребителей».
* 4 постановлений по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ – «Введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при производстве товара в целях сбыта либо при реализации товара (работы, услуги)».
* 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 кредитным организациям выдано 4 предписания и 1 представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

Таблица 6.

**Структура нарушений прав потребителей финансовых услуг**

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

Использовалась специалистами административного органа и такая форма защиты прав потребителей как вступление в судебный процесс для дачи заключения по гражданскому делу в порядке в порядке п. 1 ст. 47 ГПК РФ и п. 3 ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в целях защиты прав потребителей.

Так, специалистами дано одно заключение по гражданскому делу в рамах рассмотрения спора потребителя со страховой компанией.

Иск потребителя был удовлетворен в полном объеме. В пользу заявителя было взыскано 8,2 тыс. руб. прямых убытков и 2,0 тыс. руб. компенсации причиненного морального вреда.

**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.

Государственный надзор соответствия качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг, Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. № 354, возложен на органы жилищного надзора. Проведение систематического и целенаправленного государственного надзора за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав ЖКУ в 2016 году, сводилось к взаимодействию с Жилстройнадзором Югры, являлось одним из приоритетных направлений деятельности Управления Роспотребнадзора по ХМАО - Югре.

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;

- включения в договор условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с правилами, установленными действующим законодательством, в т.ч. навязывание платных дополнительных услуг, обусловливание оплаты (приобретения) одних услуг обязательной оплатой (приобретением) иных и так далее.

В рамках предоставленных законом полномочий специалистами Управления Роспотребнадзора по ХМАО - Югре проводились мероприятия по выявлению и пресечению нарушений прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг.

Проверками охвачено 51субъект хозяйственной деятельности в области жилищно-коммунальных услуг.

Таблица 7.

**Структура и результативность проверок в сфере финансовых услуг**

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

В целях пресечения нарушений прав потребителей «исполнителям» жилищно-коммунальных услуг выдано 11 предписаний об устранении выявленных нарушений потребительского законодательства.

Таблица 8.

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

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

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 признании действий «исполнителей» жилищно-коммунальных услуг противоправными и прекращении указанных действий. Указанные исковые заявления удовлетворены судом общей юрисдикции в полном объеме.

Кроме того, 1 (одно) исковое заявление подано в интересах конкретных потребителей, имеющих статус малообеспеченных граждан. Исковые требования административного органа были удовлетворены, присужденная сумма в пользу потребителей составила 75,0 тыс. руб. Компенсация морального вреда составила 50,0 тыс. руб.

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 4 (четырех) случаях из 6 (шести) исковые требования потребителей были признаны законными и обоснованными.

Присужденная сумма в пользу потребителей составила 175,3 тыс. руб. Компенсация морального вреда составила 53,0 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[[8]](#footnote-8), Законом о защите прав потребителей, а также правилами бытового обслуживания населения[[9]](#footnote-9).

Анализ обращений граждан и административно-правовой практики свидетельствует, 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);

- образцы (модели) изготавливаемых изделий, альбомы, журналы с моделями.

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.

В рамках предоставленных законом полномочий специалистами Управления Роспотребнадзора по ХМАО - Югре проводились мероприятия по выявлению и пресечению нарушений прав потребителей в сфере бытового обслуживания.

Проверками охвачено 19 субъектов хозяйственной деятельности.

Таблица 9.

**Структура и результативность проверок бытовых услуг**

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

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

- 11 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».

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

- 1 постановление по ч. 3 ст. 14.8 КоАП РФ «Не предоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом».

 В целях пресечения нарушений прав потребителей «исполнителям» бытовых услуг выдано 9 предписаний об устранении выявленных нарушений.

Таблица 10.

**Структура выявленных нарушений прав потребителей бытовых услуг**

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

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.

Так, специалистами в интересах не определенного круга потребителей заявлено 3 (три) исковых заявления о признании действий «исполнителей» противоправными и прекращении указанных действий. Три исковых заявления удовлетворены судом общей юрисдикции.

За неоднократное нарушение прав потребителей подано 2 (шесть) заявлений о ликвидации юридического лица либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя. В 1 (одном) случае заявленные требования административного органа удовлетворены.

**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[[10]](#footnote-10) 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.

На основании Федерального закона от 04.05.2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» образовательная деятельность осуществляется на основании соответствующей лицензии.

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 выявлению и пресечению нарушений прав потребителей в сфере платных образовательных услуг. Проверками охвачено 56 субъекта хозяйственной деятельности, оказывающих платные образовательные услуги.

Таблица 11.

**Структура и результативность проверок образовательных услуг**

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

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

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

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

В целях пресечения нарушений прав потребителей «исполнителям» образовательных услуг выдано 8 предписаний об устранении выявленных нарушений как потребительского законодательства.

Таблица 12.

**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 | **17** |
| Статья 4 (качество) | **8** |
| Статья 5,6 (гарантия, срок годности и т.д) | **-** |
| Статья 7 (безопасность услуг) | **3** |
| Статья 8-10, 12 (информация об услугах, исполнителе) | **3** |
| Статья 11 (режим работы исполнителя) | **-** |
| Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей) | **2** |
| Другие статьи | **1** |

Использовалась специалистами административного органа и судебная защита прав потребителей.

Так, специалистами в интересах не определенного круга потребителей заявлено 1 (одно) исковое заявление о признании действий «исполнителей» образовательных услуг противоправными и прекращении указанных действий. Указанное исковое заявление удовлетворены судом общей юрисдикции.

Кроме того, в 1 (одном) случае использовалась специалистами административного органа и возможность вступление в судебный процесс для дачи заключения по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей. Указанное исковое заявление удовлетворено, присужденная сумма в пользу потребителя составила 65,1 тыс. руб. Компенсация морального вреда составила 15,0 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 медицинских услуг**

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).

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.

В рамках предоставленных законом полномочий специалистами Управления Роспотребнадзора по ХМАО - Югре проводились мероприятия по выявлению и пресечению нарушений прав потребителей в сфере платных образовательных услуг. Проверками охвачено 16 субъектов хозяйственной деятельности.

Таблица 13.

**Структура и результативность проверок платных медицинских услуг**

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

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

- 1 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».

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

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

Таблица 14.

**Структура выявленных нарушений прав потребителей медицинских услуг в разрезе Закона РФ «О защите прав потребителей»**

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

В целях пресечения нарушений прав потребителей «исполнителям» медицинских услуг выдано 5 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 2 (два) исковых заявлений о признании действий «исполнителей» медицинских услуг противоправными и прекращении указанных действий. На конец, 2016 года рассмотрен и удовлетворен один иск.

Кроме того, в интересах группы потребителей заявлено 2 (два) исковых заявления. На конец, 2016 года рассмотрен и удовлетворен один групповой иск.

**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**

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.

В рамках предоставленных законом полномочий специалистами Управления Роспотребнадзора по ХМАО - Югре проводились мероприятия по выявлению и пресечению нарушений прав потребителей в сфере услуг подвижной связи, «интернет». Проверками охвачено 5 субъектов хозяйственной деятельности.

Таблица 15.

**Структура и результативность проверок услуг связи**

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

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 образцах по качеству, выполнение работ либо оказание услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказанию населению услуг».

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

- 1 постановления по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ - РФ «Обмеривание, обвешивание или обсчет потребителей при реализации товара (работы, услуги) либо иной обман потребителей, за исключением случаев, предусмотренных частью 2 настоящей статьи».

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 16.

**Нарушение прав потребителей медицинских услуг в разрезе**

**Закона РФ «О защите прав потребителей»**

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

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

**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.

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.

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 N 214-ФЗ Федеральным законом от 30 декабря 2004 года «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 исполнителе (застройщике): свидетельства о регистрации; разрешения на строительство; документов, подтверждающих право на земельный участок, и др.;

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

- включение в [договор](http://av-ue.ru/doc_obr_summ.php?d=doc_obr_kp.htm) условий, ущемляющих права потребителей. Например, договором может быть предусмотрено, что передача построенной квартиры осуществляется после заключения заказчиком договора о жилищно-коммунальном обслуживании;

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

- заключение договоров организациями-посредниками, не обладающими правами на их заключение, и др.

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 17.

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

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

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

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

Таблица 18.

**Нарушение прав потребителей медицинских услуг в разрезе**

**Закона РФ «О защите прав потребителей»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Выявлено нарушений Закона РФ «О защите прав потребителей»** | **2016** |
| Всего, в том числе | **1** |
| 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) | **-** |
| Другие статьи | **-** |

В рамках предоставленных законом полномочий специалистами административного органа использовалась судебная защита прав потребителей как вступление в судебный процесс для дачи заключения по гражданскому делу в порядке в порядке п. 1 ст. 47 ГПК РФ и п. 3 ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в целях защиты прав потребителей.

Так, в 5 (пяти) случаях использовалась специалистами административного органа и возможность вступление в судебный процесс для дачи заключения по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей долевого строительства. Указанные исковые заявления удовлетворены, присужденная сумма в пользу потребителей составила 1135,6 тыс. руб. Компенсация морального вреда составила 120 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 аудиовизуальных товаров**

С целью противодействия обороту и распространению контрафактной аудиовизуальной продукции в 2016 году Управлением Роспотребнадзора по ХМАО – Югре проведено 6 внеплановых проверок, проинспектировано 677 дисков. В ходе 5 проверок выявлены 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. Возбуждено 3 дела об административном правонарушении по ст. 14.15 КоАП РФ и 7 дел по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ в отношении индивидуальных предпринимателей за 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.** По результатам рассмотрения дел об административном правонарушении наложено 3 административных штрафа на сумму 2 тыс. руб.

По сравнению с аналогичным периодом 2015 года количество проверок аудиовизуальной продукции снизилось в 5,1 раз, в 2015 году проведена 31 проверка. В ходе 27 проверок выявлены 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. Возбуждено 28 дел об административном правонарушении по ст. 14.15 КоАП РФ и 13 дел по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ в отношении индивидуальных предпринимателей за 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.** По результатам рассмотрения дел об административном правонарушении наложено 39 административных штрафа на сумму 36 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 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, осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции реализуются Управлением Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре на системной основе.

Так, в 2015 году Управлением проведено 177 проверок хозяйствующих субъектов, осуществляющих оборот алкогольной продукции. Сведения о проведенных проверках алкогольной продукции представлены на рисунке.

**Рис.1. Количество проверок в сфере оборота алкогольной продукции**

 В ходе проверок специалистами Управления осуществлялась оценка продукции на соответствие обязательным требованиям. Так, в 2016 году проверено 71735,2 литра алкогольной продукции, забраковано 224,5 литра, что составляет 0,3% от проинспектированной продукции. В сравнении с 2015 годом процент забракованной продукции увеличился на 0,1 процента. Основными причинами забраковки данной группы товаров явились:

• несоответствие требованиям нормативных документов по качеству, безопасности;

• фальсификация;

• истекший срок годности;

• нарушение порядка маркировки продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия;

• оборот алкогольной продукции без документов, подтверждающих легальность оборота;

Основная часть забраковок приходится на несоответствие алкогольной продукции требованиям нормативных документов и составляет - 45,6 процента, 45,3 процента приходится на нарушения правил маркировки, оформление сопроводительных документов не должным образом.

В 2016 году в рамках надзорных мероприятий исследованы 134 пробы алкогольной продукции. Не отвечали требованиям нормативных документов 9 проб, что составляет 6,7 процента. В 2016 году в рамках надзорных мероприятий исследованы 116 проб алкогольной продукции, из них не отвечали требованиям нормативных документов 3 пробы, что составляет 2,6 процента. Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2015 годом увеличился в 2,6 раз.

 По результатам лабораторных исследований алкогольная продукция чаще всего бракуется по санитарно-химическим и гигиеническим показателям.

 Причинами несоответствия алкогольной продукции требованиям нормативных документов по-прежнему остаются нарушения технологии производства: нарушение требований к маркировке товара, условий транспортирования и хранения продукции и другие.

**Надзор за исполнением Указов Президента РФ от 06.08.2014 № 560, от 28.11.2015 № 583**

В целях исполнения Указов Президента Российской Федерации от 06.08.2014 № 560 «О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации» и от28.11.2015 г. №583 «О мерах по обеспечению национальной безопасности Российской Федерации и защите граждан Российской Федерации от преступных и иных противоправных действий и о применении специальных экономических мер в отношении Турецкой Республики» Управлением Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре в 2016 году проверено 253  объекта продовольственной торговли, общественного питания и пищевой промышленности, 4 распределительных центра, 3 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 без товаросопроводительной документации выявлена 1 партия плодовоовощной продукции, объемом 27,982 кг. и 1 партия фруктов объемом 10,6 кг, указанная продукция изъята из оборота.

За выявленные нарушения при реализации продукции к ответственным лицам применялись меры административного воздействия. Возбуждено 66 дел об административных правонарушениях, постановлениями в отношении виновных лиц назначены наказания в виде административного штрафа на сумму 1296001 рублей.

**Работа по формированию и ведению 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 2016 года на официальном сайте «Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (ГИС ЗПП)» были размещены следующие материалы:

- в разделе «Нормативно-правовые акты» - 3;

- в разделе «Информационно-аналитические материалы» -  5 материалов;

- в модуле «Органы и организации в сфере защиты прав потребителей» - 1;

- в разделе «Судебная практика» Управлением размещено 10 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 2016 года на ГИС ЗПП Управлением размещено 66 новостей, затрагивающие различные сферы нарушений прав потребителей.

В 2016 году в «Виртуальную приемную» в порядке обратной связи обратилось восемь потребителей по вопросам возврат, обмена технически сложных товаров ненадлежащего качества, деятельности управляющей компании, оказания бытовых услуг населению. Всем 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 настоящее время 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 2016 году зарегистрировано 11 уведомлений о выявлении в ходе контрольно-надзорных мероприятий продукции не соответствующей установленным требованиям.

Так за 2016 год по исполнению соблюдения технических регламентов обследовано 1385 субъектов надзора, из них в рамках соблюдения Федерального закона от 26.12.2008 года № 294-ФЗ 1189 проверки. В 666 случаях (129 плановых и 537 внеплановых) проверок были выявлены нарушения действующих нормативов.

По выявленным нарушениям составлено 619 протоколов об административном правонарушении на сумму 19573т. руб., принято 8 решений судов о конфискации продукции, 4 решения об административном приостановлении деятельности. Выдано 433 предписания, из них 327 об устранении нарушений. 145 предписаний об устранении требований ТР ТС. 102 предписания о приостановлении реализации продукции.

 Исследовано на соответствие:

 -ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» 28242 исследований, не соответствует гигиеническим нормативам 411 (1,45%);

- ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» 6853 исследований, не соответствует гигиеническим нормативам 102 (1,48%);

- ТР ТС 034\2013 «О безопасности мясной продукции» проведено 4643 исследований, не соответствует гигиеническим нормативам 25 (0,54%);

-ТР ТС О безопасности продукции предназначенной для детей и подростков» проведено 104 исследований, не соответствует нормативам 4 (3,8%). -ТР ТС 008\2011«О безопасности игрушек» 19 исследований, несоответствующих гигиеническим нормативам нет.

 -ТР ТС 009\2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» 213 исследований, несоответствующих гигиеническим нормативам нет.

-ТР ТС «О безопасности продукции лёгкой промышленности» 4 исследования, несоответствующих гигиеническим нормативам нет.

-ТР ТС «О безопасности мебельной продукции» 3 исследования, несоответствующих гигиеническим нормативам нет.

 В рамках контрольно-надзорных мероприятий выявлено 10 наименований пищевой продукции с нарушениями ТР ТС 021\2011 и одно наименование одежды с нарушениями ТР ТС 017\2011.

 В 10 случаях применены меры административного воздействия на продавца, в 1 случае предприятие- продавец ликвидировано.

 Из 11 извещений:

-в 3 случаях производитель находится за границей (Казахстан, Бангладеш), одно предприятие фантом (Тульская область).

-в 2 случаях приняты меры административного воздействия к производителю (Свердловская и Тамбовская области)

- не приняты меры к производителю по 2 извещениям (Ленинградская область –алкогольные напитки, Республика Татарстан – мясо и мясные продукты)

Для проведения необходимых лабораторных исследований при оценке безопасности продукции на соответствие требованиям ТР ТС в период 2017 года в совместно с процедурами прохождения компетентности запланированы расширения областей аккредитации ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в ХМАО - Югре» и его Филиалов. Планируется расширение областей аккредитации филиалов в рамках ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» и ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» по проведению органолептических исследований, и исследований на содержание солей тяжелых металлов (сурьма, селен, ртуть, мышьяк, хром, свинец, барий, кадмий). Закупка спектрофотометра для микропланшет и наборов реагентов для последующего освоения и внедрения методики «Методика измерений массовой концентрации молока сухого в пробах продуктов питания методом иммуноферментного анализа с помощью набора реагентов «СУХОЕ МОЛОКО-ИФА» производства ООО «ХЕМА»).

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

В Ханты-Мансийском автономном округе – Югре в 2016 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 27 муниципальных образований, в том числе всех 22 муниципальных образований второго уровня (городских округов и муниципальных районов), а также 5 поселений (4 - городских и 1 - сельского).

В структуре 27 администраций муниципальных образований созданы структурные подразделения, осуществляющие функции по защите прав потребителей (из них 2 самостоятельных отдела по защите прав потребителей, 8 комплексных отделов потребительского рынка и защиты прав потребителей (или по предпринимательству и защите прав потребителей), 11 отделов предпринимательства и (или) потребительского рынка, 2 правовых управления, 4 иных отдела, 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.

В 2016 году к специалистам по защите прав потребителей органов местного самоуправления автономного округа обратилось 11210 граждан за консультацией о правах потребителей либо содействием в защите этих прав, что на 5 процентов ниже показателя 2015 года (в 2015 году поступило 11779 обращений). Большинство граждан (95 процентов) обращались устно по телефону либо на личном приеме, доля письменных обращений составила 5 процентов.

Чаще поступали вопросы по защите прав потребителей в сфере розничной торговли - 8522 обращения, их доля составила 76 процентов от общего числа обращений. На втором месте - группа обращений, связанных с оказанием бытовых услуг - 1173 обращения (10 %). На третьем месте - обращения по оказанию жилищно-коммунальных услуг (375 обращений - 3 %). Далее идут обращения по услугам связи (227 обращений - 2 %), услугам транспорта (122 обращения - 1 %), банковским услугам (115 обращений - 1 %), услугам страхования (94 обращения - 1 %), туристским услугам (80 обращений - 1 %), медицинским услугам (61 обращение - 1 %), услугам общественного питания (52 обращения - 1 %), иным платным услугам (333 обращения - 3 %).

По сравнению с предыдущим годом в 2016 году соотношение тематики вопросов потребителей по сферам потребительского рынка изменилось незначительно: на 1 процент увеличилась доля вопросов по бытовым услугам и услугам связи и на 2 процента уменьшилась доля вопросов по розничной торговле.

Основными мотивами обращений потребителей в органы местного самоуправления стали: обнаружение недостатка в товаре (услуге, работе) и отказ продавца (исполнителя) в добровольном порядке удовлетворить требование потребителя, нарушение срока выполнения работ (услуг) или передачи предварительно оплаченного товара, отказ продавца в обмене товара надлежащего качества, непредоставление необходимой информации о товаре, продавце (исполнителе).

В 2016 году органами местного самоуправления автономного округа дано 11210 консультаций гражданам по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей, из них 8224 консультации дано по порядку предъявления требований (претензий) к продавцам (исполнителям) т.е. большинство консультаций (73 %) 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 2016 году в порядке консультативной помощи письменно составлено от имени потребителей 3356 претензий на сумму 97,5 млн. рублей. (2015 -3401 на сумму 94,8 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 2016 году дано 707 (2015 – 626) разъяснений и консультаций по применению законодательства о защите прав потребителей предпринимателям (продавцам, исполнителям).

В результате проведенных мероприятий по консультированию жителей автономного округа по вопросам защиты прав потребителей в 2016 году потребителям удалось урегулировать в добровольном порядке без судебного разбирательства 6606 дел, что составило 80 процентов от общего количества спорных ситуаций, рассмотренных в отчетном периоде.

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 2016 году органами местного самоуправления проведено 346 мероприятий по информированию населения по вопросам защиты прав потребителей, в том числе: подготовлено 47 выступлений на радио и телевидении, 233 тематических и информационных материалов для размещения в местных печатных изданиях (91 сообщение) и в сети Интернет на официальных сайтах органов местного самоуправления (142 сообщения), прочтено 22 тематические лекции, проведено 44 иных мероприятия (семинары, «круглые столы», совещания).

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 и муниципальному контролю в сфере торговой деятельности управления по потребительскому рынку администрации города Нижневартовска в 2016 году прочтено 6 тематических лекций по основным аспектам законодательства о защите прав потребителей, охвативших 231 студента трех высших 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.

 Информация об обращениях в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей), их результаты.

Иски в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей) в 2016 и 2015 годах органами местного самоуправления муниципальных образований автономного округа не предъявлялись.

С целью содействия потребителям в реализации их права на судебную защиту в 2016 году специалистами по защите прав потребителей органов местного самоуправления была оказана помощь в составлении и предъявлении в суды 256 (236) исков в защиту прав потребителей на сумму 22,7 млн. рублей (23,1 млн.), принято участие в 16 судебных заседаниях. Судами в отчетном периоде рассмотрено 155 дел, из них в пользу потребителей решено 147 дел, в том числе судами удовлетворено 116 исков и утверждено 31 мировое соглашение. Доля положительно разрешенных дел составила 95 процентов от числа дел, рассмотренных 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 14,5 млн. рублей (15,1).

В 2016 году судами отказано в удовлетворении 8 исков потребителей на сумму 395,4 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), 96 исков на 31 декабря 2016 года находилось на рассмотрении в суде.

Количество исков, предъявленных в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей.

В 2016 году иски о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей не предъявлялись.

Количество извещений о выявленных по жалобе потребителей товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, направленных в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

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 2016 году органами местного самоуправления автономного округа направлено 87 (2015 -82) 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.



**Рис. 2.Диапазон полномочий общественных объединений потребителей**

По информации, размещенной на сайте Управления Министерства юстиции Российской Федерации по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре, в реестрах зарегистрированных некоммерческих территориальных округа по состоянию на 13 марта 2017 г. содержатся сведения о 9 (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.

В 2016 году осуществлялось сотрудничество с Межрегиональной общественной организацией «Работающая молодежь Сибири» и Сургутским отделением Движения «Хрюши против» по рассмотрению информации полученной в рамках общественного контроля.

Кроме того, в 2016 году специалисты Управления принимали участие в организованных Ханты-Мансийским региональным отделением Общероссийской общественной организацией «Ассоциация юристов России» днях бесплатной юридической помощи гражданам. Неоценимая помощь оказывается Управлению Межрегиональной общественной организацией «Работающая молодежь Сибири» и Сургутским отделением Движения «Хрюши против» по мониторингу потребительского рынка города Сургута.

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 2016 год в адрес административного органа не поступила.

**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 2016 году было подано 39 исков в защиту потребителей, что почти в 4 раза выше показателей 2015 года (11) из них:

В защиту неопределенного круга лиц – 8 (2), в защиту конкретного потребителя – 29 (9), в защиту группы потребителей – 2 (0). Судами первой инстанции исковые требования удовлетворены в защиту неопределенного круга удовлетворены в полном объеме, действия ответчиков признаны неправомерными. В 2015 году было подано 2 иска в защиту неопределенного круга. Таким образом, количество исков в защиту неопределенного круга увеличено в 4 раза.

В 2016 году было подано 29 исков в защиту граждан. Удовлетворены требования по всем искам. В пользу потребителей присуждено 1882,5 тыс. руб., из них 1066,4 тыс. руб. морального вреда. В 2015 году было подано 9 исковых заявлений в защиту граждан. Таким образом, количество исков в защиту граждан так же увеличено в 3 раза.

Таблица 19.

**Структура и результативность судебной защиты прав потребителей в 2016 году**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория дел | Направ-лено дел | Рассмотрено в 2016 году | Суммы, присужден-ные к взысканию, млн. руб. |
| Всего | Удовлетворе-ны требования | %\* |
| Из договоров в сфере: | Купли-продажи (торговли) | 22 | 23 | 22 | 96 | 1,0633 |
| услуги связи |  |  |  |  |  |
| коммунальных услуг | 2 | 2 | 2 | 100 | 0,075 |
| бытовых услуг | 3 | 3 | 3 | 100 | 0 |
| строительных услуг |  |  |  |  |  |
| туристских услуг |  |  |  |  |  |
| медицинских услуг |  |  |  |  |  |
| транспортных услуг |  |  |  |  |  |
| услуг в области образования  | 1 | 1 | 1 | 100 | 0 |
| Из договоров с финансово-кредитными учреждениями в сфере: | услуг кредитных организаций  |  |  |  |  |  |
| прочих финансовых услуг |  |  |  |  |  |
| Из договоров в иных сферах деятельности |  |  |  |  |  |
| Иски, поданные от: | общественных объединений в интересах физлиц |  |  |  |  |  |
| органами Роспотребнадзора в интересах потребителей / НКП | 28 | 29 | 28 | 97 | 1,1383 |

В целях дачи заключений в судах в пользу потребителей было дано 39 заключений, из них удовлетворено 31. Судом присуждено в пользу потребителей 2281,1 тыс. руб., из них компенсация морального вреда составила 239,5 тыс. руб.

Таблица 20.

**Структура и результативность судебной защиты прав потребителей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2015 | 2016 |
| Подано исков всего | 11 | 39 |
| В защиту неопределенного круга потребителей | 2 | 8 |
| из них удовлетворено: | 2 (100%) | 8 (100%) |
| В защиту конкретного потребителя | 9 | 29 |
| из них удовлетворено: | 8 (88,9%) | 29 (100%) |
| Дано заключений в судах в пользу потребителей | 39 | 39 |
| Из них удовлетворено: | 38 (97%) | 31 (79%) |
| Присуждено денежных средств по искам, поданным в защиту потребителей, всего, руб.  | 664 000 | 1 882 500 |
| из морального вреда, руб.: | 70 000 | 1 066 400 |
| Присуждено денежных средств в пользу потребителей при участии Управления в судах для дачи заключения по делу, всего, руб. | 3 724 000 | 2 281 100 |
| из них морального вреда: | 263 900 | 239 500 |

Управление обращалось в суд с целью защиты прав **неопределенного круга** потребителей по нарушениям, выявленным в ходе внеплановой проверки, проведенной по жалобе потребителя. Отсутствие вывески организации с информацией для покупателей о фирменном наименовании организации, месте ее нахождения, режиме работы, а также в отсутствии единообразно и четко оформленных ценников на реализуемый товар. В исковом заявление Управление просило признать действия юридического лица противоправными в отношении неопределённого круга лиц и обязать прекратить указанные действия по не доведению до покупателей необходимой и достоверной информации. Решением суда исковые требования Управления удовлетворены.

В интересах **конкретного потребителя-пенсионера** Управлением был подан иск к продавцу бытовой техники о расторжении договора купли-продажи, взыскании убытков, неустойки, штрафа, компенсации морального вреда. Потребитель приобрел холодильник, стоимостью 12990 рублей, оплатил стоимость расширенной гарантии в размере 1790 рублей. Вместе с тем, в течении гарантийного периода в товаре возникли недостатки, и покупатель был вынужден обратиться к продавцу с требованием о проведении гарантийного ремонта. В соответствии со статьей 20 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней. Продавцом принят товар ненадлежащего качества, однако по истечении 45-дневного срока холодильник не был передан потребителю. В связи с чем, потребитель обратился с заявлением в адрес Управления Роспотребнадзора по ХМАО - Югре о защите нарушенных прав в суде. Суд постановил расторгнуть договор купли-продажи холодильника, заключенный между потребителем и продавцом бытовой техники, взыскать в пользу покупателя 37445,55 рублей, в том числе 12990 рублей стоимости товара, 1790 рублей – убытки, связанные с заключением соглашения о расширенной гарантии, 8183,7 рублей – в счет неустойки, за просрочку исполнения требования потребителя о возврате, уплаченной за товар денежной суммы, 2000 рублей в счет возмещения морального вреда, 12481,85 рублей - штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя. Продавец, не согласившись с вынесенным решением, обжаловал его в апелляционном порядке, однако суд апелляционной инстанции оставил решение суда 1 инстанции в силе.

Управление обратилось в суд с исковым заявлением в интересах **потребителя-инвалида**, заключившим договор с юридическим лицом в 2015 году о поставке, монтаже оборудования для обустройства бассейна. Общая стоимость работ составила 890000 рублей и была оплачена потребителем в полном объёме. Подрядчик не исполнил свои обязанности по договору, который, кстати, содержал условия ущемляющие права потребителя. Так, в противоречие ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» размер неустойки за нарушение установленных сроков выполнения работ занижен, по сравнению с действующим законодательством.

Управлением были предъявлены требования о признании пунктов договора недействительными, выполнении работ по договору, взыскании в пользу потребителя неустойки, компенсации морального вреда, штрафа. Суд исковые требования Управления удовлетворил частично. Противоречащие требованиям Закона пункты договора признаны недействительными, юридическое лицо суд обязал выполнить работы по договору, кроме того взыскал в пользу потребителя неустойку в размере 508000 рублей, компенсацию морального вреда в размере 10000 рублей, штраф в размере 259000 рублей. Всего на общую сумму 777000 рублей. Решение в законную силу не вступило.

Решением Нижневартовского городского суда от 24 октября 2016 г. (Дело №2-9227/2016) удовлетворены исковые требования Управления в защиту неопределенного круга лиц-потребителей услуг ООО «Колл Аутсорс Сервис Компани». Действия ООО «Колл Аутсорс Сервис Компани» по оказанию услуг медицинского массажа потребителям города Нижневартовска при отсутствии лицензии на указанный вид деятельности признаны противоправными. Суд обязал ООО «Колл Аутсорс Сервис Компани» прекратить противоправную деятельность.

Кроме того, учитывая то, что ранее применяемые к ООО «КоллАутсорс Сервис Компани» меры государственного воздействия не привели к положительному результату, Управление Роспотребнадзора по ХМАО - Югре обратилось в Нижневартовский городской суд с исковым заявлением о ликвидации юридического лица.

Решением суда от 23 декабря 2016 года (дело №2-10737/2016) исковые требования Управления удовлетворены. На учредителей ООО «КоллАутсорс Сервис Компани» возложена обязанность ликвидировать юридическое лицо в соответствии с положениями федерального законодательства.

Далее приводим выдержки из **Обзора судебной практики, утвержденной президиумом суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**.

Постановление № 44г-18/2016 по иску о **некачественно построенной квартире.** Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе. Решением суда в удовлетворении иска Х. к застройщику ЗАО об устранении дефектов квартиры и компенсации морального вреда отказано по мотиву того, что истица не вступала в правоотношения с ответчиком напрямую. После приобретения квартиры она стала правопреемником ООО в отношениях с застройщиком относительно качества строительства квартиры, в связи с чем на правоотношения сторон положения Закона «О защите прав потребителей» не распространяются.

Суд исходил из необходимости применения в данном споре гарантийного срока в два года, установленного договором об инвестировании строительства жилья в связи с тем, что к истице от ООО перешли права по договору в том же объеме. С указанными выводами суда, за исключением вывода о применении срока исковой давности в части, согласился суд апелляционной инстанции. При этом судебная коллегия указала, что 26 декабря 2012 г. Х. обратилась к ЗАО с претензией в отношении дефекта двери туалетной комнаты. Заключением эксперта от 5 июня 2015 г. установлено, что дверь туалетной комнаты установлена с отклонениями от вертикали и горизонтали. По мнению суда апелляционной инстанции, только указанный строительный недостаток в квартире истицы был выявлен в пределах гарантийного срока, требование к застройщику об устранении строительных недостатков заявлено в пределах общего срока исковой давности.

Президиум с выводами судебных инстанций не согласился. Как видно из дела и установлено судебными инстанциями, жилой дом построен ЗАО и введен в эксплуатацию 29 декабря 2010 г. Инвестором строительства являлось ООО. В соответствии с договором об инвестировании строительства жилья, заключенного между вышеуказанными юридическими лицами 29 сентября 2010 г., собственником жилого помещения после сдачи дома являлось ООО, квартира была передана по акту приема-передачи 2 февраля 2011 г. Пунктом 3.5 договора об инвестировании строительства предусмотрено, что гарантийный срок нормальной эксплуатации объекта и входящих в него инженерных систем, оборудования, материалов и работ устанавливается с даты подписания акта приемки объекта в течение 24 месяцев. Согласно договору купли-продажи от 18 октября 2011 г. Принадлежащая ООО квартира продана Х. В соответствии с положениями ст. 557 ГК РФ, в случае передачи продавцом покупателю недвижимости, не соответствующей условиям договора продажи недвижимости о ее качестве, применяются правила статьи 475 ГК РФ, за исключением положений о праве покупателя потребовать замены товара ненадлежащего качества на товар, соответствующий договору. В силу п. 3 ст. 29 Закона о защите прав потребителей требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом. Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе. Согласно абз. 5 п. 1 ст. 29 Закона "О защите прав потребителей" потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать: возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Недостатки в жилом помещении выявлены истцом в пределах пяти лет. В течение этого срока потребитель в случае, если переданная ему квартира оказалась некачественной, по своему выбору вправе предъявлять требования о безвозмездном устранении недостатков либо возмещении расходов на их устранение как к продавцу, так и к изготовителю.

Постановление № 44г-19/2016 о **включении в кредитный договор с заемщиком-гражданином условия о страховании**. Данное условие само по себе не нарушает прав потребителя, если заемщик имел возможность заключить с банком кредитный договор и без названного условия.

Решением суда первой инстанции, оставленным без изменения судом апелляционной инстанции, исковые требования П. удовлетворены. С банка в пользу П. взыскано неосновательное обогащение в размере 23 087 руб., штраф в размере 11 543, 50 руб. При этом суды исходили из того, что у заемщика не было возможности заключить кредитный договор без условия страхования кредита, так как доказательством того, что предоставление банком услуги по кредитованию обусловлено предоставлением другой услуги (страхование жизни и здоровья), включение банком в кредитный договор обязанности заемщика застраховать свою жизнь и здоровье фактически является условием получения кредита, без исполнения которого заемщик не приобретет право на получение необходимых ему денежных средств, что свидетельствует о злоупотреблении свободой договора в форме навязывания контрагенту несправедливых условий договора.

Президиум не согласился с выводами судебных инстанций. Как видно из материалов дела, между банком и П. был заключен кредитный договор, по условиям которого ответчик предоставил истцу кредит в размере 98 087 руб., состоящий из суммы к выдаче - 75 000 рублей, страховых взносов в сумме 23 087 руб. (16 157 + 6 930).

В соответствии с п. 1 и п. 2 ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме. Запрещается обусловливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме. Обязательность заключения договора страхования, которым банк обусловил выдачу кредита, влечет за собой ничтожность данной части договора на основании ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", ст. 168 Гражданского кодекса Российской Федерации.

В силу прямого указания п. 2 ст. 935 Гражданского кодекса Российской Федерации личное страхование жизни или здоровья является добровольным и не может никем быть возложено на гражданина в качестве обязательства, обусловливающего предоставление ему другой самостоятельной услуги. В кредитных договорах в качестве дополнительного способа обеспечения исполнения кредитного обязательства допускается только добровольное страхование заемщиком риска своей ответственности и в этом случае в качестве выгодоприобретателя может быть указан банк.

Включение в кредитный договор с заемщиком-гражданином условия о страховании само по себе не нарушает прав потребителя, если заемщик имел возможность заключить с банком кредитный договор и без названного условия. Исходя из характера спорных правоотношений по настоящему делу, судам следовало установить, являлось ли заключение договоров страхования добровольным, имел ли возможность заемщик заключить с банком кредитный договор без названного условия. Как видно из дела, П. подписала распоряжение клиента по кредитному договору, в пп. 1.3 п. 1 которого дала разрешение на перечисление суммы страхового взноса Страховщику.

Доказательств того, что отказ истца от заключения договоров страхования мог повлечь отказ в заключении кредитного договора, материалы дела не содержат.

Таким образом, судебными инстанциями не установлены фактически имевшие место правоотношения и не применен закон, подлежащий применению к данным правоотношениям. Кроме того, в нарушение ст.ст. 56 , 147, 196 ГПК РФ мировым судьей определение о подготовке дела к судебному разбирательству не вынесено. Подготовка дела к судебному разбирательству вообще не проведена. Мировой судья не направил исковое заявление ответчику, не уточнил обстоятельства, имеющие значение для правильного разрешения дела; не определил правоотношения сторон и закон, которым следовало руководствоваться; не определил доказательства, которые каждая сторона должна представить в обоснование своих утверждений, не создал необходимых условий для всестороннего и полного исследования обстоятельств дела, не оказал сторонам содействия в собирании доказательств, в частности не принял мер к получению документов, относящихся к спору. Дело направлено на новое рассмотрение в суд первой инстанции.

Постановление № 44г-65/2015 по делу о защите прав потребителей **некачественных услуг общественного питания**. По общему правилу бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере) (п. 4 ст. 13, п. 5 ст. 14, п. 6 ст. 28 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей"). Возмещение вреда потребителю возможно при установлении факта недостатка приобретенного товара, наступления вреда и наличия причинной связи между недостатком товара и наступившим вредом.

Л. обратилась в суд с иском к ИП о взыскании морального вреда, связанного с пищевым отравлением при посещении кафе ответчика. Решением суда первой инстанции в удовлетворении иска Л. отказано по мотиву недоказанности причинной связи между фактом оказания ответчиком услуги и наступившим вредом здоровью истицы.

Отменяя решение суда первой инстанции и удовлетворяя исковые требования частично, суд апелляционной инстанции, ссылаясь на пункты 2, 22, 28 Правил оказания услуг общественного питания, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036, статью 4 Федерального закона от 02.01.2000 N 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов», статьи 4, 7, 14, 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», статьи 151, 1095, 1101 ГК РФ, исходил из того, что именно на исполнителя услуг общественного питания возложена обязанность проводить контроль качества и безопасности оказываемых услуг, в связи с чем на ответчике, продавшем некачественный товар, лежит бремя ответственности за вред, причиненный здоровью истицы. При отсутствии доказательств того, что вред истице был причинен в результате употребления пищи в ином месте и ранее, суд апелляционной инстанции счел доказанным получение истицей услуг общественного питания ненадлежащего качества и наличие в продукции ответчика сальмонелл. С учетом инкубационного периода не исключена возможность заражения истицы сальмонеллёзом от употребления рыбы в кафе ответчика.

Не соглашаясь с выводом суда апелляционной инстанции и оставляя в силе решение суда первой инстанции, президиум указал на то, что по общему правилу бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере) (п. 4 ст. 13, п. 5 ст. 14, п. 6 ст. 28 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

При решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя. Однако возмещение вреда потребителю возможно при установлении факта недостатка приобретенного товара, наступления вреда и наличия причинной связи между недостатком товара и наступившим вредом.

В данном случае на рыбу имеется сертификат соответствия. Согласно протоколу лабораторных исследований в пробе рыбы патогенные бактерии, в том числе сальмонеллы, не обнаружены. По исследуемым показателям рыба соответствует санитарно-гигиеническим требованиям СанПиН 2.3.1078-01 «Гигиенические требования безопасности пищевой ценности пищевых продуктов». Периодичность вышеназванного исследования соответствует пункту 8.9. СП 3.1.7.2616-10. Профилактика сальмонеллеза. Санитарно-эпидемиологические правила, утвержденных Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 26.04.2010 N 36, согласно которому на предприятиях общественного питания в рамках производственного контроля наличие патогенных микроорганизмов определяется 1 раз в 6 месяцев.

Сам факт употребления рыбы в ресторане ответчика доказательством оказания услуги ненадлежащего качества не является, какая именно пища стала причиной заболевания Л. не установлено. Данных о том, что на вышеназванном 4 предприятии общественного питания выявлен сальмонеллез, материалы дела не содержат.

Таким образом, причинная связь между фактом оказания услуги и наступившим вредом здоровью истицы не установлена, в связи с чем суд первой инстанции правомерно отказал в удовлетворении иска потребителя.

Постановление № 44г-11/2016, 44г-10/2016 по иску о **продаже некачественного автомобиля**. Размер неустойки может быть снижен судом на основании статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации только при наличии соответствующего заявления со стороны ответчика, при доказанности явной несоразмерности неустойки последствиям нарушения обязательства.

М. обратилась в суд с иском к О. о защите прав потребителей, ссылаясь на то, что обратилась к ответчику с требованием вернуть стоимость автомобиля, возместить убытки, понесенные в результате регулярных поломок автомобиля, компенсировать моральный вред и выплатить неустойку за нарушение сроков устранения недостатков, которые не были удовлетворены.

Решением суда первой инстанции исковые требования М. удовлетворены частично. С О. в пользу М. взыскана неустойка за неудовлетворение отдельных требований потребителя в размере 2 800 000 руб., штраф в размере 1 400 000 руб. В остальной части иска отказано.

Апелляционным определением решение суда первой инстанции изменено, снижен размер неустойки до 1 000 000 руб., размер штрафа до 500 000 руб. с указанием на то, что ответчик не признавал себя виновным, ходатайство о снижении размера неустойки не заявлял. Однако данное обстоятельство не может служить основанием для злоупотребления своими правами со стороны истца, поскольку с учетом уже взысканного штрафа истец просит применить к ответчику меру ответственности, равную примерно трем стоимостям товара, который он вернул ответчику.

С указанным выводом суда апелляционной инстанции президиум не согласился, указав на то, что ответчик должен представить доказательства явной несоразмерности неустойки последствиям нарушения обязательства. Таких доказательств ответчиком не представлено, о снижении размера неустойки в суде первой инстанции не заявлено. Апелляционное определение отменено, оставлено в силе решение суда первой инстанции.

**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 2016 году в Управление поступило на 5,1% обращений больше, чем в 2015 (3163 обращений) граждан.

 Наибольшее число обращений поступило в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по ХМАО - Югре в городе Сургут и Сургутском районе и в отдел по городу Ханты-Мансийск и Ханты-Мансийскому району.

Из общего числа поступивших обращений в анализируемом периоде, 11 поступило по подведомственности в Управление из приемных Президента Российской Федерации, находящихся в пределах Уральского федерального округа.

 Неизменно превалирует число обращений, напрямую поступивших от граждан (88,9%), 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 2016 году явились вопросы защиты прав потребителей и вопросы санитарного надзора.

В структуре обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей преобладали вопросы розничной торговли (51%). Значимыми также были вопросы жилищно-коммунальных услуг (15%). Процент обращений по деятельности на финансовом рынке составлял 8% (при этом стоит отметить, что в соотношении с 2015 годом на данном сегменте показатель составлял 4,7% от общего числа поступивших обращений). К вопросам общественного питания отнесено 4% обращений, к бытовому обслуживанию населения – 3%.

Если структурно рассматривать поступившие обращения на нарушения санитарно-эпидемиологического законодательства, то наибольшее количество относится к условиям проживания в жилых помещениях (25% от общего числа, поступивших обращений в указанной области). На 2% уступили обращения о питьевой воде и питьевом водоснабжении населения. 11% обращений отнесены к организации питания населения. О пищевых продуктах, пищевых добавках, продовольственном сырье, а также контактирующих с ними материалах, изделиях и технологиях их производства – 9%. Об объектах, используемых в целях хозяйственно-бытового водоснабжения, купания, занятий спортом, отдыха в лечебных целях, а также об эксплуатации производственных, общественных помещений, зданий, сооружений, оборудования зарегистрировано по 6% обращений. Наименьшее количество – 3% касалось состояния атмосферного воздуха в городских и сельских поселениях, на территориях промышленных организаций, воздухе в рабочих зонах производственных помещений, жилых и других помещениях; о почвах, содержания территорий городских и сельских поселений, промышленных площадок; о сборе, использовании, обезвреживании, транспортировке, хранении и захоронении отходов; об условиях воспитания и обучения.

В 2016 году устных обращений, поступивших от граждан в Управление в рамках «Горячей линии» (информационно-справочные телефонные линии) составило 1750 обращений (в 2015 году – 1436):

Таблица 21.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Основные вопросы | Количество (%) |
| Непродовольственные товары ненадлежащего качества | 50% |
| Продовольственные товары ненадлежащего качества | 13,9% |
| ЖКХ | 9,3% |
| Прочие | 7% |
| Нарушение правил продажи отдельных видов товаров | 5,3% |
| Банковские услуги | 4,7% |
| Бытовые услуги | 2,7% |
| Туристические услуги | 2,2% |
| Услуги связи | 1,9% |
| Оказание услуг общественного питания | 20% |
| Транспортные услуги | 16% |
| Медицинские услуги | 12% |
| Образование | 5% |

На личный прием в 2016 году обратилось 54 граждан, при этом личный прием осуществлялся руководителем и начальниками структурных подразделений Управления, начальниками территориальных отделов Управления.

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 2016 году, в результате рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, в большинстве случаев (46%) 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 29% всех обращений. Это косвенно может указывать на недостаточную информационную поддержку граждан по вышеуказанным вопросам.

Общее число обращений, по которым были приняты меры, составило 32% из общего числа находившихся на рассмотрении. Из которых 89% обращений стали основанием для проведения проверок, а 11% обращений стали основанием для проведения административных расследований. при этом, 76% случаев, вопросы, изложенные в обращениях, подтвердились в результате проведения проверок и административных расследований.

Всего по результатам принятия мер составлено 961 протокол об административных правонарушениях, подано 3 иска в суд.

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. 3. Объёмы консультаций, проведенных Консультационным центром по защите прав потребителей, созданным при ФБУЗ «Центр гигиены эпидемиологии в ХМАО – Югре» в 2016-2016 годы.**

За 2016 год поступило обращений 2747, 2015 год – 3111 что в процентном соотношении составляет 88.3 %. На личном приеме 2016года поступило – 1293 обращений, за 2015 года – 1386 что в процентном соотношении 93.3 %. По телефону за 2016 года – 1350 обращений, за 2015 года – 1676 что в процентном соотношении составляет 80.5 %.

С использованием электронных коммуникаций за 2016 год поступило 124 обращения, за 2015 года поступило 49 обращений, что в процентном соотношении составляет 253,1%. Данный показатель говорит о том, что значительно увеличились обращения граждан с использованием электронных коммуникаций.

Проведенный анализ поступивших обращений в сфере нарушения прав потребителей показывает, что наибольший удельный вес обращений приходится на продажу технически сложных товаров, на оказание услуг ЖКХ, а так же продаж мобильных телефонов.

Таблица 22.

**Структура обращений, рассмотренных в Консультационном центре и его пунктах 2015-2016 гг.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2015 год** | **2016год** | **%** |
| по вопросам продажи непродовольственных товаров, в том числе продажа технически-сложных товаров, мобильных телефонов, обуви, одежды, мебели, строительных материалов и изделий, парфюмерно-косметических товаров, игрушек, пластиковые окна и пр. | 1635 | 1400 | 85.6% | ↓ |
| по вопросам жилищно-коммунальных услуг | 235 | 249 | 106.0% | ↑ |
| по вопросам оказания финансовых услуг | 193 | 82 | 42.5% | ↓ |
| по вопросам оказания бытовых услуг | 150 | 128 | 85.3% | ↓ |
| по вопросам продажи продовольственных товаров | 111 | 149 | 134.2% | ↑ |
| по общим вопросам применения положений законодательства о защите прав потребителей | 189 | 164 | 86.8% | ↓ |
| по вопросам оказания туристических услуг | 91 | 113 | 124.2% | ↑ |
| по вопросам долевого строительства жилья | 87 | 51 | 58.6% | ↓ |
| по вопросам оказания услуг связи | 56 | 110 | 196.4% | ↑ |
| по иным вопросам потребительского законодательства | 364 | 301 | 82.7% | ↓ |

В 2016 году специалистами Консультационного центра и его пунктов было подготовлено 67 публикаций (в 2015 году – 60 публикаций) и выступлений в средствах массовой информации, а также проведено:

- 37 «горячих линий» по общим вопросам применения положений законодательства о защите прав потребителей, по вопросам ЖКХ, туристских услуг, финансовых услуг, транспортных услуг и прочие;

- 63 образовательных мероприятия по вопросам защиты прав потребителей;

- 66 семинаров и иных форм обучения;

- 30 «круглых столов», конференций, общественных акций.

Консультационным центром и его пунктами оказано 2747 консультаций гражданам (2015 год – 3111), из которых 1293 (47%) на личном приеме, 1350 (49%) – по телефону. С использованием электронных коммуникаций оказано 124 (4%) консультации (2015 год – 49 (1,6%)).

Анализ работы с обращениями граждан показал существенное увеличение числа обращений в форме электронных документов, что в свою очередь свидетельствует об эффективности мер по внедрению и совершенствованию системы электронного документооборота в части, касающейся работы с обращениями граждан.

В 2016 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**

В этой связи, необходимо руководителям общественных организаций, деятельность которых касается защиты прав потребителей на территории Ханты-Мансийского автономного округа - Югры:

1. Шире применять полномочия, которыми наделены общественные объединения потребителей.
2. активизировать оказание практической помощи населения с целью эффективной защиты прав потребителей посредством консультирования населения, подготовки претензий, исков, защиты в суде;
3. обеспечить просвещение населения через средства массовой информации, в том числе через информирование в сети Интернет общественности о типичных нарушениях прав потребителей и алгоритмов защиты своих прав;
4. по всем выявленным нарушениям прав потребителей, носящим массовый характер, рассматривать вопрос о подаче исков в защиту неопределенного круга лиц;
5. в рамках реализации полномочий, установленных статьей 45 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» обеспечить взаимодействие субъектов общественного контроля на потребительском рынке и Управлению Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре.

Управлению Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре» продолжить сотрудничество организациями инфраструктуры по поддержке предпринимательства в Югре, направленное на профилактику правонарушений на потребительском рынке путем проведения семинаров, оказания консультаций, предоставления разъяснений по вопросам соблюдения требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей и санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

Остаются актуальными меры по обеспечению преемственности всех ветвей национальной системы защиты прав потребителей и консолидации усилий по судебной защите прав потребителей, права которых нарушены при оказании интернет-услуг органам местного самоуправления, общественным объединениям потребителям, Консультативному центру и его пунктам в исковых заявлениях предусмотреть ходатайство о привлечении в гражданский процесс Управления Роспотребнадзора по ХМАО – Югре в качестве органа, дающего заключение по делу в порядке ст. 46 КПР РФ. Для этого необходим взаимообмен информацией о потребителях, которым оказано содействие в подготовке искового заявления для эстафетногог его сопровождения Управлением Роспотребнадзора по ХМАО – Югре в гражданском процессе в порядке ст. 46 и 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации от 14.11.2002 N 138-ФЗ.

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. 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-7)
8. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 N 51-ФЗ [↑](#footnote-ref-8)
9. Постановление Правительства РФ от 15.081997 № 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» [↑](#footnote-ref-9)
10. Постановление Правительства от 15.08.2013 г. № 706 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг» [↑](#footnote-ref-10)