

## ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09.08.2011 г. № 1039-ПП  
Екатеринбург

### О защите прав потребителей в Свердловской области в 2010 году

Руководствуясь статьей 42.1 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» Правительство Свердловской области

#### ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Принять к сведению выводы доклада Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2010 году и предложения по обеспечению защиты прав потребителей на территории Свердловской области (прилагаются).

2. Министерству здравоохранения Свердловской области (Белявский А.Р.), Министерству общего и профессионального образования Свердловской области (Биктуганов Ю.И.), Министерству торговли, питания и услуг Свердловской области (Ноженов Д.Ю.), Министерству энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области (Шевелев Ю.П.) учитывать в пределах предоставленных полномочий при осуществлении деятельности выводы доклада Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области «О защите прав потребителей в Свердловской области» в 2010 году и предложения по обеспечению защиты прав потребителей на территории Свердловской области.

3. Рекомендовать главам муниципальных образований в Свердловской области:

- разработать план мероприятий, направленных на обеспечение защиты прав потребителей;
- с целью информирования населения обеспечить бесплатную публикацию материалов по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных средствах массовой информации;
- обеспечить наличие специалистов по организации транспортного обеспечения населения и безопасных условий перевозок на территории муниципального образования;
- предложить руководителям общественных организаций, осуществляющих деятельность в сфере защиты прав потребителей на территории Свердловской области, активизировать защиту интересов потребителей в судах, оказание населению консультаций и правовой помощи с целью досудебного урегулирования споров;
- Управлению государственного строительного надзора Свердловской области (Трифелов Б.А.), Управлению Государственной жилищной инспекции Свердловской области (Соколов С.Б.), а также рекомендовать Управлению Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (Кузьмин С.В.), Управлению Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Свердловской области (Александров А.Н.), Инспекции страхового надзора по Уральскому федеральному округу (Тарасов Б.А.), Управлению Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Свердловской области (Трифимов М.М.), Региональной энергетической комиссии Свердловской области (Гришанов В.В.):

1) обеспечить в пределах предоставленных полномочий эффективный надзор на потребительском рынке товаров (работ, услуг) по обеспечению защиты прав потребителей и своевременное информирование населения о выявленных нарушениях;

2) активно взаимодействовать по вопросам защиты прав потребителей с органами местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области, общественными организациями, созданными с целью защиты прав потребителей;

3) активизировать работу по профилировке правонарушений на рынке товаров (работ, услуг), проводить мероприятия, направленные на повышение грамотности населения и хозяйствующих субъектов по вопросам защиты прав потребителей;

4) в случае необходимости внесения изменений и дополнений в действующее потребительское законодательство направлять предложения в Правительство Свердловской области для реализации права законодательной инициативы;

5) в срок до 1 февраля 2012 года представить информацию о выполнении настоящего постановления в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области для проведения анализа.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Первого заместителя Председателя Правительства Свердловской области — Министра социальной защиты населения Свердловской области Власова В.А.

7. Настоящее постановление опубликовать в «Областной газете».

И.о. Председателя Правительства  
Свердловской области

В.А. Власов.

К постановлению Правительства  
Свердловской области  
от 09.08.2011 г. № 1039-ПП

### Выводы доклада Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2010 году и предложения по обеспечению защиты прав потребителей на территории Свердловской области»

В соответствии с Положением об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (далее — Управление Роспотребнадзора по Свердловской области), утвержденным приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 16.08.2006 г. № 251, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области осуществляет функцию по подготовке ежегодного доклада «О защите прав потребителей в Свердловской области».

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

Политика в сфере защиты прав потребителей заняла прочные позиции в социально-экономических преобразованиях, происходящих в Российской Федерации. Она тесно связана с общим курсом экономических и правовых реформ, развитием конкуренции, учитывает экономическое положение граждан на потребительском рынке товаров и услуг и в полной мере способствует достижению стратегической цели социально-экономической программы — повышению уровня жизни населения. Защиту прав потребителей в Свердловской области обеспечивает система органов, состоящая из федеральных органов исполнительной власти, региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций потребителей.

На федеральном уровне власти государственного контроля и надзор за соблюдением законодательства, регулирующего отношения в области защиты прав потребителей, обеспечиваются федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг); Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области, Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Свердловской области, Уралским управлением государственного автородного надзора Федерального службы по надзору в сфере транспорта, Главным управлением Министерства внутренних дел Российской Федерации по Свердловской области, Управлением Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Свердловской области, Инспекцией страхового надзора по Уральскому федеральному округу, Управлением Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Свердловской области, Уралским межрегиональным территориальным управлением Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;

На региональном уровне власти обеспечение защиты прав потребителей возложено на ряд исполнительных органов государственной власти Свердловской области, таких, как Министерство здравоохранения Свердловской области, Министерство общего и профессионального образования Свердловской области, Министерство торговли, питания и услуг Свердловской области, Управление государственного строительного надзора Свердловской области, Региональная энергетическая комиссия Свердловской области.

Органами местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области, общественными организациями также проводится работа по защите прав потребителей, которая направлена на оказание практической помощи конкретному потребителю в восстановлении нарушенных прав. Тем не менее следует отметить продолжающуюся тенденцию сокращения специалистов муниципальных образований, занимающихся вопросами защиты прав потребителей, и передачи их функций другим отделам, таким, как отдел по развитию товарного рынка, отдел экономики и труда, отдел по экономике и ценообразованию. Такое совмещение функций

не способствует эффективной работе по защите прав потребителей. На данный момент в 37 муниципальных образованиях в Свердловской области специалисты по защите прав потребителей нет.

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

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

В полномочия Межведомственной координационной комиссии по защите потребительского рынка Свердловской области от товаров и услуг, наносящих угрозу жизни и здоровью жителей Свердловской области, входит организация эффективного взаимодействия правоохранительных и контролирующих органов на потребительском рынке Свердловской области.

В целях дальнейшего развития и совершенствования государственного и общественного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей на оперативном совещании Правительства Свердловской области 12 июня 2010 года было принято решение о возобновлении работы координационной комиссии по защите прав потребителей Свердловской области. Принято распоряжение Правительства Свердловской области от 12.08.2010 г. № 1018-ПП «Об утверждении Положения о координационной комиссии по защите прав потребителей Свердловской области и ее состава».

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

Координационная комиссия имеет право вносить на рассмотрение Правительства Свердловской области, исполнительных органов государственной власти Свердловской области и общественных объединений предложения о совершенствовании работы по защите прав потребителей. Еще одной формой реализации политики по защите прав потребителей является принятие целевых региональных программ.

В 2010 году постановлением Правительства Свердловской области от 11.10.2010 г. № 1488-ПП «Об областной целевой программе «Безопасность жизнедеятельности населения Свердловской области на 2011–2015 годы» («Областная газета», 2010, 26 ноября, № 422–423/СВ) с изменениями, внесенными постановлением Правительства Свердловской области от 20.04.2011 г. № 441-ПП («Областная газета», 2011, 29 апреля, № 141–142), утверждена областная целевая программа «Безопасность жизнедеятельности населения Свердловской области на 2011–2015 годы, в состав которой вошла подпрограмма VII «Защита прав потребителей на территории Свердловской области» на 2011–2012 годы (далее — подпрограмма «Защита прав потребителей на территории Свердловской области» на 2011–2012 годы).

Общий объем средств, выделенных из бюджета Свердловской области на реализацию подпрограммы «Защита прав потребителей на территории Свердловской области» на 2011–2012 годы, за 2 года составил 6,21 млн. рублей.

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

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

Состояние потребительского рынка имеет огромное значение для оценки социально-экономического состояния региона в целом. По экспертным оценкам специалистов Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, сделанным на основании анализа обращений потребителей, результатов контрольно-надзорных мероприятий, в 2010 году улучшилась ситуация в сфере долевого строительства жилья, вероятность приобретения данных услуг, не соответствующих требованиям действующего законодательства, составила 66,7 процента, что на 10 процентов меньше, чем в 2009 году.

Также необходимо отметить улучшение ситуации по ряду групп продовольственных товаров, выразившееся в уменьшении количества потреблений некачественных пищевых продуктов из расчета на одного человека в год:

- молочной продукции — 15,1 килограмма, что на 27,4 процента меньше, чем в 2009 году;
- масложировой продукции — 1,4 килограмма, что на 44 процента меньше, чем в 2009 году;
- хлебобулочных изделий — 12,5 килограмма, что на 27,3 процента меньше, чем в 2009 году.

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

В 2010 году на потребительском рынке вероятность приобретения услуг, не соответствующих требованиям действующего законодательства, составила:

- в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг — 71 процент, что на 3,8 процента больше, чем в 2009 году;
- в сфере оказания платных медицинских услуг — 77,2 процента, что на 3,4 процента больше, чем в 2009 году;
- в сфере оказания платных образовательных услуг — 74,8 процента, что на 19,2 процента больше, чем в 2009 году;
- в сфере оказания туристических услуг — 85,2 процента, что на 8 процентов больше, чем в 2009 году;
- в сфере оказания финансовых услуг — 97,2 процента, что практически на уровне 2009 года.

Увеличилось количество потребления некачественных пищевых продуктов из расчета на одного человека в год: мясной продукции — 10,4 килограмма, что на 7,2 процента больше, чем в 2009 году; рыбной продукции — 4,7 килограмма, что на 42,4 процента больше, чем в 2009 году; кондитерских изделий — 2,6 килограмма, что на 62,5 процента больше, чем в 2009 году; алкогольной продукции — 1,9 литра, что на 11,8 процента больше, чем в 2009 году.

По данным статистической отчетности Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, удельный вес товаров, не отвечающих требованиям законодательства, в среднем составил около 24,5 процента (в 2009 году — 25 процентов). Несмотря на снижение удельного веса продукции, не соответствующей требованиям нормативных документов, ситуация на потребительском рынке товаров остается неудовлетворительной.

По экспертным оценкам специалистов Управления Роспотребнадзора по Свердловской области предполагаемые экономические потери потребителей в 2010 году из-за приобретения платных услуг, не соответствующих требованиям действующего законодательства, составили около 127,8 млрд. рублей от оборота услуг в области (в 2009 году — 105,3 млрд. рублей). Величина экономического ущерба, причиненного потребителю в 2010 году из-за приобретения товаров, не соответствующих требованиям действующего законодательства, составляет около 158,4 млрд. рублей от годового товарооборота (в 2009 году — 138,9 млрд. рублей). В том числе причиненный ущерб из-за приобретения некачественных пищевых продуктов составил около 77,1 млрд. рублей от годового товарооборота пищевых продуктов (в 2009 году — 68,8 млрд. рублей).

Такое положение дел вызывает массовые жалобы потребителей. По данным доклада «О защите прав потребителей в Свердловской области» в 2010 году, федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области в течение 2010 года рассмотрено около 38 тыс. обращений, касавшихся нарушений прав потребителей (в 2009 году — 46 тыс. обращений). По экспертным оценкам специалистов Управления Роспотребнадзора по Свердловской области предполагаемые экономические потери потребителей в 2010 году из-за приобретения платных услуг, не соответствующих требованиям действующего законодательства, составили около 127,8 млрд. рублей от оборота услуг в области (в 2009 году — 105,3 млрд. рублей). Величина экономического ущерба, причиненного потребителю в 2010 году из-за приобретения товаров, не соответствующих требованиям действующего законодательства, составляет около 158,4 млрд. рублей от годового товарооборота (в 2009 году — 138,9 млрд. рублей). В том числе причиненный ущерб из-за приобретения некачественных пищевых продуктов составил около 77,1 млрд. рублей от годового товарооборота пищевых продуктов (в 2009 году — 68,8 млрд. рублей).

Такое положение дел вызывает массовые жалобы потребителей. По данным доклада «О защите прав потребителей в Свердловской области» в 2010 году, федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области в течение 2010 года рассмотрено около 38 тыс. обращений, касавшихся нарушений прав потребителей (в 2009 году — 46 тыс. обращений). По экспертным оценкам специалистов Управления Роспотребнадзора по Свердловской области предполагаемые экономические потери потребителей в 2010 году из-за приобретения платных услуг, не соответствующих требованиям действующего законодательства, составили около 127,8 млрд. рублей от оборота услуг в области (в 2009 году — 105,3 млрд. рублей). Величина экономического ущерба, причиненного потребителю в 2010 году из-за приобретения товаров, не соответствующих требованиям действующего законодательства, составляет около 158,4 млрд. рублей от годового товарооборота (в 2009 году — 138,9 млрд. рублей). В том числе причиненный ущерб из-за приобретения некачественных пищевых продуктов составил около 77,1 млрд. рублей от годового товарооборота пищевых продуктов (в 2009 году — 68,8 млрд. рублей).

Такое положение дел вызывает массовые жалобы потребителей. По данным доклада «О защите прав потребителей в Свердловской области» в 2010 году, федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области в течение 2010 года рассмотрено около 38 тыс. обращений, касавшихся нарушений прав потребителей (в 2009 году — 46 тыс. обращений). По экспертным оценкам специалистов Управления Роспотребнадзора по Свердловской области предполагаемые экономические потери потребителей в 2010 году из-за приобретения платных услуг, не соответствующих требованиям действующего законодательства, составили около 127,8 млрд. рублей от оборота услуг в области (в 2009 году — 105,3 млрд. рублей). Величина экономического ущерба, причиненного потребителю в 2010 году из-за приобретения товаров, не соответствующих требованиям действующего законодательства, составляет около 158,4 млрд. рублей от годового товарооборота (в 2009 году — 138,9 млрд. рублей). В том числе причиненный ущерб из-за приобретения некачественных пищевых продуктов составил около 77,1 млрд. рублей от годового товарооборота пищевых продуктов (в 2009 году — 68,8 млрд. рублей).

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

Результаты проведенных проверок показали значительный процент забранных по дефектам производственного характера; несоответствие продукции заявленным требованиям по показателям качества и безопасности, наличие продукции с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных действующим законодательством, нормативными документами.

Причинами такого положения дел на потребительском рынке явились: низкая технологическая дисциплина, неудовлетворительный производственный контроль, низкий профессиональный уровень кадров на предприятиях торговли;

не соответствующая современным требованиям материально-техническая база хозяйствующих субъектов: отсутствие необходимых площадей, недостаточный объем оборудования;

отсутствие активной позиции потребителей по отстаиванию своих прав, которое является следствием правовой безграмотности.

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

мясной продукции признано не соответствующей требованиям нормативных документов 15,04 процента, удельный вес забракованной продукции в 1,1 раза больше, чем в 2009 году;

рыбной продукции признано не соответствующей требованиям нормативных документов 24,2 процента, удельный вес забракованной продукции в 1,1 раза больше, чем в 2009 году;

алкогольной продукции признано не соответствующей требованиям нормативных документов 16,6 процента, удельный вес забракованной продукции в 1,1 раза больше, чем в 2009 году;

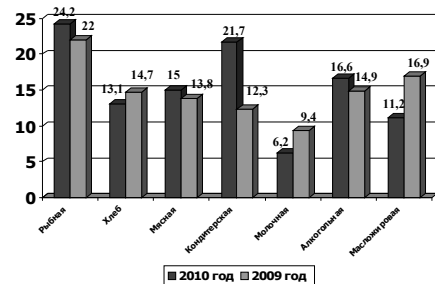
кондитерских изделий признано не соответствующим требованиям нормативных документов 21,7 процента, удельный вес забракованной продукции в 1,8 раза больше, чем в 2009 году;

масложировой продукции признано не соответствующей требованиям нормативных документов — 11,2 процента, удельный вес забракованной продукции в 1,5 раза больше, чем в 2009 году;

молочной продукции признано не соответствующей требованиям нормативных документов 6,2 процента, удельный вес забракованной продукции в 1,5 раза меньше, чем в 2009 году;

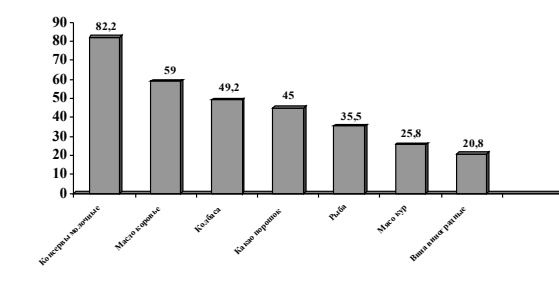
хлебобулочных изделий признано не соответствующим требованиям нормативных документов 13,1 процента, удельный вес забракованной продукции в 1,1 раза меньше, чем в 2009 году.

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



Особую озабоченность вызывают участвовавшие случаи поставок на рынок Свердловской области фальсифицированной продукции. Это консервы молочные, масло из коровьего молока по фальсифицированному жиру жирные немолочного происхождения, колбасные изделия, консервы мясные по наличию несанкционированных включений (Соевого белка, каррагинана и других включений), рыбная продукция по превышению содержания ледяной глазури, наличию несанкционированных включений (влагоудерживающих пищевых добавок), мясо кур по превышению массовой доле влаги, вышедшие при размораживании мяса кур. В результате потребитель вводится в заблуждение относительно фактической массы нетто продукта и платит деньги за воду.

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



Большое внимание в 2010 году уделялось проверке непродовольственных товаров, пользующихся повышенным спросом у потребителей, таких, как товары детского назначения, в том числе детские игры и игрушки, обувь, аудиовизуальные произведения и фонограммы, парфюмерно-косметические изделия, технически сложные товары бытового назначения и другие.

Следует отметить, что 67 процентов жалоб в сфере торговли приходится на непродовольственные товары, из которых 50 процентов — на технические сложные товары бытового назначения.

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

технически сложных товаров бытового назначения признано не соответствующим требованиям нормативных документов 30,5 процента, удельный вес забракованной продукции в 1,7 раза больше, чем в 2009 году;

мебели признано не соответствующей требованиям нормативных документов 43 процента, удельный вес забракованной продукции в 1,3 раза больше, чем в 2009 году;

детской одежды признано не соответствующей требованиям нормативных документов 44 процента, удельный вес забракованной продукции в 1,2 раза больше, чем в 2009 году;

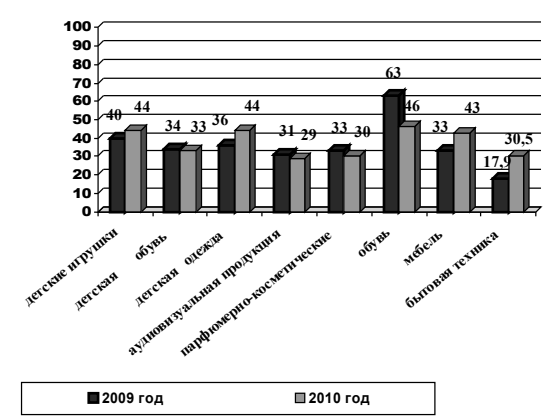
детских игрушек признано не соответствующими требованиям нормативных документов 44 процента, удельный вес забракованной продукции в 1,1 раза больше, чем в 2009 году;

детской обуви признано не соответствующей требованиям нормативных документов 33 процента, удельный вес забракованной продукции практически на уровне 2009 года;

парфюмерно-косметических изделий признано не соответствующими требованиям нормативных документов 30 процентов, удельный вес забракованной продукции в 1,1 раза меньше, чем в 2009 году;

обуви признано не соответствующей требованиям нормативных документов 46 процентов, удельный вес забракованной продукции в 1,4 раза меньше, чем в 2009 году.

### Сравнительная оценка удельного веса забракованных непродовольственных товаров



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

Наиболее актуальными проблемами в сфере реализации непродовольственных товаров в 2010 году являлись: продажа изделий медицинского назначения на дому. Противоправные действия продавцов выражались в предоставлении потребителям неполной и достоверной информации о медицинских показаниях и противопоказаниях к применению медицинских приборов, в обращении к потребителю от имени государственных, общественных или благотворительных организаций, в встраивании сведений личного медицин-

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

Сфера услуг в социально-экономической системе общества создает благоприятные условия для жизни людей. Качество, ассортимент и доступность предоставляемых услуг являются важнейшей составляющей формирования высокого качества жизни. Однако анализ потребительского рынка услуг показывает, что ситуация по соблюдению прав потребителей в некоторых сферах крайне неблагоприятна. Увеличилось количество обращений потребителей на ненадлежащее качество жилищно-коммунальных услуг, на нарушения прав потребителей при предоставлении платных медицинских услуг, банковских услуг, услуг связи.

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

- непредоставление потребителям полной и достоверной информации о жилищно-коммунальных услугах, а именно: о перечне и стоимости услуг, входящих в содержание жилья, о расхождении денежных средств, поступивших на содержание жилья, об организации-исполнителе, режиме ее работы (на вывеске, в договоре на оказание жилищно-коммунальных услуг, платежном документе, отсутствие в квитанции на оплату услуг всех реквизитов, предусмотренных действующим законодательством, — 33,2 процента;
- оказание некачественных жилищно-коммунальных услуг, а именно: нарушение требований к микроклимату жилых помещений, температуре горячей воды, естественному и искусственному освещению, инсоляции, уровню шума, нарушение норм вывоза бытовых отходов, сроков устранения неисправностей в жилых домах, нарушение требований безопасности питьевой воды — 28 процентов;
- обман потребителей, нарушения порядка ценообразования, а именно: завышение установленных тарифов (ставок платы), завышение установленных нормативов потребления коммунальных услуг, нарушение порядка уменьшения платы за ненадлежащую услугу, включение в плату за жилое помещение услуг в двойном размере (как в ставке «содержание жилья», так и дополнительной строкой в квитанции), включение в плату за жилое помещение услуг, фактически не предоставляемых, выставление платы в полном объеме за коммунальные услуги ненадлежащего качества при наличии акта о предоставлении услуги ненадлежащего качества, нарушение порядка ценообразования — 16,3 процента;
- нарушения, связанные с включением в договор условий, ущемляющих права потребителей, — 6,7 процента;
- нарушения порядка управления — 15,8 процента.

По данным Управления Государственной жилищной инспекции Свердловской области, в рамках осуществления контроля за обеспечением прав и законных интересов граждан обследован жилищный фонд общей площадью 19,4 млн. квадратных метров.

В ходе проверки выявлено 27,8 тыс. нарушений, среди которых: 1) 94,3 процента — нарушения правил эксплуатации и ремонта жилищного фонда;

2) 3,3 процента составляют нарушения нормативного уровня и режима обеспечения населения коммунальными услугами;

3) 2,4 процента — нарушения правил пользования жилыми помещениями.

В ходе проверки хозяйствующих субъектов, оказывающих платные медицинские услуги, выявлены 543 нарушения.

Основными видами нарушений являются:

- непредоставление информации об организации-исполнителе и предоставляемых услугах, а именно: отсутствие информации о лицензиях на осуществление медицинской деятельности;
- отсутствие информации о квалификации и сертификации специалистов;
- отсутствие перечня платных медицинских услуг с указанием их стоимости;
- ненадлежащим образом оформлены договоры на оказание платных медицинских услуг: в договорах содержится неполная информация о правах и обязанностях сторон, отсутствуют условия и сроки получения платных медицинских услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон;
- включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей, такие, как:

одностороннее изменение исполнителем условий договора; непредоставление при выявлении недостатков оказанной услуги права выбора требований, предусмотренных статьей 29 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

запрет (непредоставление права) на выбор лечащего врача и иных условий оказания услуг;

ограничение ответственности исполнителя услуг за исход лечения (качество оказанной услуги);

установление исключительной подсудности;

отказ в возврате оплаченной суммы (в том числе аванса, задатка) при расторжении договора по инициативе потребителя;

установление более длительных сроков для возврата стоимости оплаченных услуг, чем предусмотрено действующим законодательством;

установление фиксированного размера возврата денежных средств потребителю в случае предоставления исполнителем некачественной услуги;

осуществление предпринимательской деятельности без лицензии или с нарушением требований лицензия.

По данным Управления Росздравнадзора по Свердловской области, основными нарушениями, выявляемыми при проверках медицинских организаций, являются:

- осуществление медицинской деятельности без лицензии;
- привлечение для осуществления работ (услуг) по лицензированным врачебным специальностям специалистов, не имеющих профильной подготовки или со средним медицинским образованием;
- использование средств измерений с истекшим периодом поверки.

По данным Министерства здравоохранения Свердловской области, основными нарушениями являются:

- недостаточное информирование населения о платных медицинских услугах;
- ненадлежащее оформление документов, выданных гражданам на оплату медицинских услуг, нарушение требований Закона Российской Федерации от 27 ноября 1992 года № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» в части оказания медицинской помощи на платной основе посредством продажи гражданам «монопособов» при обращении в лечебное учреждение;
- предоставление за плату медицинских услуг, которые по программе государственных гарантий должны предоставляться бесплатно;
- отсутствие информированного согласия (отказа) пациента при оказании платных услуг;
- оказание платных медицинских услуг по отдельным видам работ (услуг) без специального разрешения (лицензии).

По данным Уральского межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии, в 37 медицинских учреждениях выявлены средства измерения, непригодные к применению (непроверенные либо неувержденные типа), в том числе: оптические анемометры, анализаторы газов крови, гематологические анализаторы, биохимические анализаторы, анализаторы мочи, иммуноферментные анализаторы, анализаторы гемостаза, проточные цито-флуориметры, анализаторы коагулометры и иные. Применение непригодных средств измерений не обеспечивает потребности граждан в получении объективных, достоверных и сопоставимых результатов измерений, используемых в целях защиты жизни и здоровья граждан, отрицательно сказывается на точности проводимых исследований, может привести к ошибке в определении диагноза, отпуску лечебной дозы.

В 2010 году значительно увеличилось количество жалоб потребителей, поступивших в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, на действия кредитных организаций, с 2 обращений в 2006 году до 320 обращений в 2010 году. Наибольшее количество обращений поступает в отношении следующих банков: открытого акционерного общества «Акционерный коммерческий банк содействия коммерции и бизнесу», общества с ограниченной ответственностью «Уральский Банк реконструкции и развития», общества с ограниченной ответственностью коммерческий банк «Ренессанс Капитал», общества с ограниченной ответственностью «Русфинанс Банк», открытого акционерного общества «АКБ «Росбанк», открытого акционерного общества «ВУЗ-Банк» и других.

Основные нарушения, допускаемые в сфере оказания банковских услуг населению:

- непредоставление полной и достоверной информации об условиях оказания услуг;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей: предоставление потребительского кредита только при условии оказания беззездных услуг по открытию и ведению банковского счета, страхования жизни и здоровья заемщика;
- взимание комиссий за открытие и обслуживание ссудного счета, выдачу кредита, досрочное погашение кредита;
- одностороннее увеличение банком процентной ставки по кредиту; взимание несоразмерно больших штрафов;
- ограничение права потребителя на выбор подсудности и другие.

По данным Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, проведена 151 проверка хозяйствующих субъектов, осуществляющих оказание платных образовательных услуг, из проверенных — 113 (74,8 процента) осуществляли оказание услуг с нарушениями требований законодательства, что больше на 12 процентов по сравнению с 2009 годом. В ходе проверок выявлены 578 нарушений в сфере оказания платных образовательных услуг, что в 3,6 раза больше, чем в 2009 году.

Структура основных видов нарушений выглядит следующим образом:

- непредоставление информации об организации-исполнителе, режиме ее работы (на вывеске), предоставляемых услугах, месте нахождения учреж-

(Окончание на 7-й стр.)