(Продолжение. Начало на 10-й стр.).

В целях контроля состояния потребительского рынка товаров (работ, услуг) исполнительными органами государственной власти Свердловской области проводились проверки хозяйствующих субъектов. В течение 2011 года проведено 20,8 тыс. проверок (в 2010 году — 19,3 тыс. проверок, в 2009 году — 32,6 тыс. проверок, в 2008 году — 38,2 тыс. проверок). При проверках выявлено 63693 нарушения (в 2010 году — 77833). Количество выявленных нарушений при одной проверке в 2011 году по сравнению с 2010 годом снизилось незначительно и составило 3,1 правонарушения на 1 проверку.

Больше всего выявляется правонарушений в сфере жилищно-коммунального хозяйства — 48,8 процента, в сфере торговли — 24,2 процента, в сфере образовательных услуг — 13,9 процента от числа всех выявленных нарушений. Увеличился удельный вес выявленных нарушений в сфере оказания бытовых услуг в 6,5 раза, в сфере строительства — в 3,4 раза, в сфере оказания финансовых услуг — в 2 раза.

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 снижение почти в 2 раза по сравнению с 2010 годом удельного веса выявленных нарушений, связанных с забраковкой продукции по дефектам производственного характера, таких как несоответствие продукции заявленным требованиям по показателям качества и безопасности, фальсифицированных, с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных действующим законодательством, нормативными документами, что связано с увеличением нарушений правил продажи и иных нарушений.

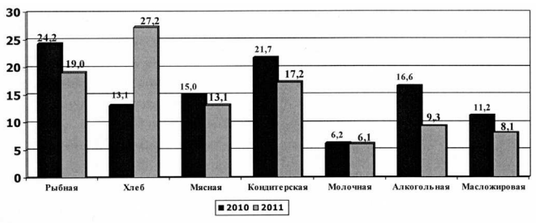
Причинами такого положения дел на потребительском рынке явились:

низкая технологическая дисциплина, неудовлетворительный производственный контроль, низкий профессиональный уровень кадров на предприятиях торговли;

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:

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



мясной продукции признано не соответствующей требованиям нормативных документов 13,1 процента, удельный вес забракованной продукции в 1,2 раза меньше, чем в 2010 году;

рыбной продукции признано не соответствующей требованиям нормативных документов 19 процентов, удельный вес забракованной продукции в 1,3 раза меньше, чем в 2010 году;

алкогольной продукции признано не соответствующей требованиям нормативных документов 9,3 процента, удельный вес забракованной продукции в 1,8 раза меньше, чем в 2010 году;

кондитерских изделий признано не соответствующими требованиям нормативных документов 17,3 процента, удельный вес забракованной продукции в 1,3 раза меньше, чем в 2010 году;

масложировой продукции признано не соответствующей требованиям нормативных документов 8,1 процента, удельный вес забракованной продукции в 1,4 раза меньше, чем в 2010 году;

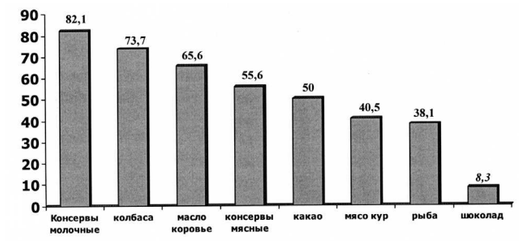
молочной продукции признано не соответствующей требованиям нормативных документов 6,2 процента, удельный вес забракованной продукции в 1,02 раза меньше, чем в 2010 году;

хлебобулочных изделий признано не соответствующими требованиям нормативных документов 27,2 процента, удельный вес забракованной продукции в 2,1 раза больше, чем в 2010 году.

Несмотря на снижение удельного веса забракованной продукции практически по всем товарным группам, за исключением хлебобулочных изделий, ситуация с качеством и безопасностью пищевых продуктов остается неблагополучной.

Особую озабоченность вызывают участившиеся случаи поставок на рынок Свердловской области фальсифицированной продукции. Это консервы молочные, масло из коровьего молока (по фальсификации молочного жира жирами немолочного происхождения), колбасные изделия, консервы мясные (по наличию несанкционированных включений соевого белка, каррагинана и других включений), рыбная продукция (по завышенному содержанию ледяной глазури и наличию несанкционированных включений влагоудерживающих пищевых добавок), мясо кур (по завышенной массовой доле влаги, выделившейся при размораживании мяса кур). В результате потребитель вводится в заблуждение относительно фактической массы нетто продукта и платит деньги за воду.

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



Большое внимание в 2011 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 67,6 процента жалоб в сфере торговли приходится на непродовольственные товары, из которых около 40 процентов — на технически сложные товары бытового назначения.

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

снизился удельный вес забраковок детских игрушек на 15,9 процента, детской одежды — на 9,1 процента, парфюмерно-косметической продукции — на 23,3 процента, обуви — на 39,1 процента, мебели — на 2,3 процента;

возрос удельный вес забраковок детской обуви на 3 процента, значительно возрос удельный вес забракованной аудиовизуальной продукции — на 62,1 процента, технически сложных товаров бытового назначения — на 63,6 процента.

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

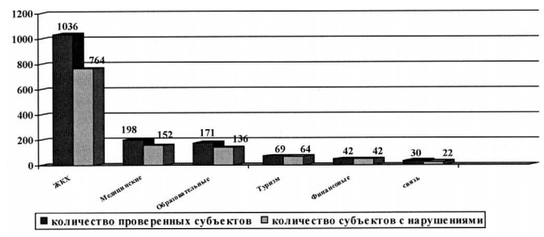
Наиболее актуальными проблемами в сфере реализации непродовольственных товаров в 2011 году остаются:

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

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

В соответствии с Концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.11.2008 г. № 1662-р, и Основными направлениями деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2012 года, утвержденными распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.11.2008 г. № 1663-р, одним из главных направлений перехода к инновационному социально ориентированному типу экономического развития страны является создание условий для улучшения качества жизни граждан Российской Федерации, в том числе за счет обеспечения качества, доступности и конкурентоспособности предоставляемых населению услуг. Качество, ассортимент и доступность предоставляемых услуг имеет большое значение для экономического развития каждого региона. Однако анализ потребительского рынка услуг показывает, что ситуация по соблюдению прав потребителей в некоторых сферах крайне неблагополучна.

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



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

Одной из самых неблагополучных потребительских позиций в течение длительного периода остается сфера жилищно-коммунальных услуг.

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

1) непредставление потребителям полной и достоверной информации о жилищно-коммунальных услугах, а именно 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, сведений и документов, необходимых потребителю в порядке проведения сверки выставленной платы;

2) оказание некачественных жилищно-коммунальных услуг, а именно нарушение требований к микроклимату жилых помещений, к температуре горячей воды, к естественному и искусственному освещению (инсоляции), к уровню шума, нарушение норм вывоза бытовых отходов;

3) обман потребителей, нарушения порядка ценообразования, а именно нарушение порядка уменьшения платы за ненадлежащую услугу, выставление платы за услуги в объеме, не соответствующему фактическому потреблению, нарушение установленного периода расчета за коммунальные услуги (1 месяц), расчет платы за услуги в порядке, не предусмотренном действующим законодательством, выставление платы в полном размере за коммунальные услуги ненадлежащего качества при наличии акта о предоставлении услуг ненадлежащего качества, выставление необоснованных сумм платы за коммунальные услуги по показаниям общедомовых счетчиков;

4) нарушения, связанные с включением в договор условий, ущемляющих права потребителей, а именно одностороннее изменение исполнителем условий договора, нарушение порядка приостановления (ограничения предоставления) коммунальных услуг, увеличение максимального размера пени за просрочку оплаты коммунальных услуг, одностороннее расторжение договора по инициативе исполнителя, ограничение права собственников участвовать в определении перечня работ и услуг по содержанию мест общего пользования, ограничение ответственности исполнителя услуг за качество предоставляемых услуг, нарушение установленного порядка перерасчета при выявлении нарушений качества предоставляемых услуг (непредставлении услуг), ограничение права потребителей на качество предоставляемых услуг (например, путем установления условий уменьшения объемов подачи воды и тому подобное).

По данным Управления Государственной жилищной инспекции Свердловской области, в рамках осуществления контроля за обеспечением прав и законных интересов граждан обследован жилищный фонд общей площадью 28,3 млн. квадратных метров.

В ходе проверок выявлено 286 тысяч нарушений, среди которых 2,6 процента составляют нарушения нормативного уровня и режима обеспечения населения коммунальными услугами, 2,1 процента — нарушения правил пользования жилыми помещениями, 95,2 процента — нарушения правил эксплуатации и ремонта жилищного фонда.

По данным Уральского межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт), проведена 21 проверка по вопросу соблюдения обязательных требований к качеству электроэнергии, в 18 случаях выявлены нарушения, что составляет 85,7 процента от числа проведенных проверок. Выявленные нарушения касались нарушения требований ГОСТ 13109-97 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения».

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

В 2011 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 198 надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих платные медицинские услуги, из них 152 субъекта осуществляли оказание платных медицинских услуг с нарушениями требований действующего законодательства Российской Федерации, что составляет 76,8 процента.

Основными видами нарушений являются:

1) непредставление информации об организации-исполнителе и предоставляемых услугах, а именно отсутствие информации о месте нахождения учреждения (месте его государственной регистрации), о лицензии на осуществление медицинской деятельности, о квалификации и сертификации специалистов, о льготах для отдельных категорий граждан, о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, отсутствие в письменном договоре с потребителем условий и сроков получения платных медицинских услуг, сроков их получения, порядка расчетов, прав, обязанностей и ответственности сторон, отсутствие в чеке (квитанции) разбивки суммы по видам услуг, оказанных потребителю;

2) ненадлежащим образом оформляются 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;

3) в договоры включаются условия, ущемляющие права потребителей, такие как одностороннее изменение исполнителем условий договора (в том числе условий о цене договора), одностороннее расторжение договора по инициативе исполнителя, непредставление при выявлении недостатков оказанной услуги права выбора требований, предусмотренных статьей 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», запрет (непредставление) на выбор лечащего врача и иных условий оказания услуг, условие о праве врача на выбор пациента, невозможность отказа потребителя от исполнения договора об оказании услуг в любое время, ограничение ответственности исполнителя услуг за исход лечения (качество оказанной услуги), установление исключительной подсудности, отказ в возврате оплаченной суммы (в том числе аванса, задатка) при расторжении договора по инициативе потребителя, отнесение на фактические затраты всей суммы (независимо от реальных затрат) аванса, оплаченного потребителем, установление более длительных сроков для возврата стоимости оплаченных услуг, чем предусмотрено действующим законодательством (например, 14 дней и более), установление фиксированного размера возврата денежных средств потребителю (например, не более 50 процентов от стоимости) в случае предоставления исполнителем некачественной услуги;

4) осуществление предпринимательской деятельности без лицензии или с нарушением требований лицензии.

По данным Управления Росздравнадзора по Свердловской области, основными нарушениями, выявляемыми при проверках медицинских организаций, являются осуществление медицинской деятельности без лицензии, отсутствие специалистов для осуществления видов работ (услуг) в рамках лицензированной медицинской деятельности, выявление в обращении изделий медицинского назначения с истекшим сроком годности.

По данным Министерства здравоохранения Свердловской области, основные нарушения деятельности хозяйствующих субъектов касались недостаточного информирования населения о платных медицинских услугах, ненадлежащего оформления документов, выданных гражданам на оплату медицинских услуг, нарушения требований Закона Российской Федерации от 27.11.1992 г. № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» в части оказания медицинской помощи на платной основе посредством продажи гражданам «монополисов» при обращении их в лечебное учреждение, а также предоставление за плату медицинских услуг, которые по программе госгарантий должны предоставляться бесплатно.

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

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

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

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

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

Актуальными для потребителей являются вопросы защиты прав в сфере оказания платных образовательных услуг. В 2011 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 171 надзорное мероприятие в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих платные образовательные услуги, из них при 126 мероприятиях (71,6 процента) установлены нарушения требований законодательства, что меньше на 3,2 процента по сравнению с 2010 годом. В ходе проверок хозяйствующих субъектов выявлено 367 нарушений в сфере оказания платных образовательных услуг.

Структура основных видов нарушений выглядит следующим образом:

1) в договоры включаются условия, ущемляющие права потребителей, а именно:

право исполнителя расторгнуть договор в одностороннем внесудебном порядке в случае лишения образовательного учреждения аккредитации, ликвидации и реорганизации;

обусловливание приобретения образовательной услуги обязательным приобретением иных возмездных услуг, товаров;

право образовательного учреждения (исполнителя услуг) при одностороннем отказе от обучения потребителя на возврат ему только 40 процентов от стоимости обучения;

отнесение к обстоятельствам непреодолимой силы, позволяющим исполнителю в одностороннем порядке вносить изменения в договор, принятие государственными органами законодательных актов;

2) непредставление информации об организации-исполнителе, режиме ее работы (на вывеске), о предоставляемых услугах;

3) осуществление предпринимательской деятельности без лицензии или с нарушением требований лицензии.

По данным Министерства общего и профессионального образования Свердловской области, в 2011 году рассмотрено 269 обращений граждан, проведено 1553 проверки юридических лиц, в ходе которых выявлено 8461 нарушение на 1173 объектах.

Основными нарушениями, выявленными в ходе проверок, являются: нарушения лицензионных условий — 103, осуществление образовательной деятельности без лицензии — 20, нарушения прав участников образовательного процесса, в частности: при приеме в образовательное учреждение — 310, при организации индивидуального обучения на дому — 137, при отчислении из образовательного учреждения — 82, при выборе форм получения образования — 27, привлечение учащихся к труду, не предусмотренному образовательной программой, — 65, обеспечение охраны жизни и здоровья обучающихся — 52.

В 2011 году значительно увеличилось количество жалоб потребителей, поступивших в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, на действия кредитных организаций, с 2 обращений в 2006 году до 480 обращений в 2011 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», открытого акционерного общества «Альфа-Банк» и других.

Положительной тенденцией 2011 года является изменение рядом банков потребительской политики, в том числе приведение содержания договоров в соответствие с потребительским законодательством, в том числе исключение условий об ограничении права гражданина на выбор подсудности спора, одностороннее изменение обязательства о взимании комиссий (ведение ссудного счета, предоставление, обслуживание кредита и другие).

В то же время выявлены факты нарушений, которые ранее не фиксировались Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе контрольно-надзорных мероприятий, в том числе:

взимание более высокой процентной ставки за пользование кредитом — 21 процент годовых (при заключении договора согласована ставка 12,9 процента годовых), в случае вынесения государственными органами, судом решения, не позволяющего взыскать комиссии по договору;

удержание при пополнении вклада 15 процентов комиссии за проведение операций с денежными средствами, в том числе по их зачислению или переводу на счет, получению в виде наличности, а также с иным имуществом, имеющих признаки необычной сделки;

включение в договор условий об уплате комиссии за выдачу клиенту справок о наличии банковского счета, остатка денежных средств на счете, состоянии ссудной задолженности и тому подобное;

взимание комиссии при оплате кредита через кассу организации;

установление очередности исполнения денежного обязательства таким образом, что удержание пени осуществляется ранее погашения процентов и основной суммы долга;

выдача кредита только по заявке потребителя на получение кредита без согласования всех существенных условий договора.

Проблемной остается сфера оказания туристских услуг. Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в 2011 году проведено 69 проверок хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в туристской сфере, в ходе 64 проверок выявлены нарушения (92,8 процента). Особое внимание при проверках уделялось обеспечению соблюдения требований законодательства при организации отдыха детей.

Структура выявленных нарушений сопоставима с предыдущими годами. При проведении проверок наиболее часто выявлялись нарушения, связанные с непредставлением потребителям информации, включением в договор условий, ущемляющих права потребителей.

В частности, в договоре отсутствовали обязательные сведения:

об условиях изменения и расторжения договора;

о порядке и сроке предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии;

о местонахождении и почтовом адресе организации, предоставившей финансовое обеспечение;

об ответственности исполнителя за ненадлежащее исполнение договора;

о правах туриста;

о порядке и сроках предъявления претензий к исполнителю в случае нарушений условий договора;

о перечне случаев, отнесенных к существенным изменениям обстоятельств заключения договора;

о наличии страхования гражданской ответственности туроператора.

Нарушение прав граждан на получение полной и достоверной информации допускается путем:

представления недостоверных сведений о наличии договора страхования ответственности туроператора;

представления ненадлежащей информации в памятке туриста об обычаях местного населения, национальных и религиозных особенностях региона, памятниках природы, истории;

невыдачи туристской путевки.

Помимо случаев непредставления гражданам необходимой информации, Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области установлено значительное количество нарушений, связанных с включением в договор условий, ущемляющих права потребителей. Например, в договорах содержатся условия:

о праве туроператора изменить стоимость услуг, вид транспорта, время вылета авиарейса, отель, маршрут и программу путешествия;

об уплате штрафов (пени) при расторжении договора по инициативе потребителя;

о невозврате стоимости чартерных авиабилетов;

об ограничении прав потребителя на предъявление претензий и выбор подсудности споров.

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

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

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

По результатам принятых Правительством Свердловской области мер часть из обманутых дольщиков получили жилье уже в 2011 году, а остальные перешли из разряда обманутых в категорию обычных дольщиков.

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

По данным Управления государственного строительного надзора Свердловской области, в регионе осуществляют строительство домов 112 организаций, ведущих строительство 218 объектов жилья. В 2011 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 140 обращений граждан на нарушение их прав. По жалобам потребителей и в плановом порядке Управлением государственного строительного надзора Свердловской области проведены проверки всех строительных организаций, осуществляющих долевое строительство жилых домов, в 107 организациях установлены нарушения, всего проведено 488 проверок, выявлено 1068 нарушений требований законодательства об участии в долевом строительстве.

В ходе проверок соблюдения законодательства, регламентирующего деятельность в сфере долевого строительства, выявляются:

1) факты привлечения денежных средств граждан для строительства многоквартирных домов в отсутствие у лица, привлекающего денежные средства, разрешения на строительство, правоустанавливающих документов на земельный участок, до осуществления государственной регистрации договоров участия в долевом строительстве;

2) факты привлечения денежных средств граждан для строительства объектов жилья по сделкам, заключенным в нарушение требований части 2 статьи 1 Федерального закона от 30 декабря 2004 года № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации», в том числе по договорам соинвестирования, предварительной купли-продажи;

3) факты нарушения условий о сроке передачи объектов долевого строительства;

4) факты нецелевого использования денежных средств участников долевого строительства.

Управлением государственного строительного надзора Свердловской области осуществляется формирование и ведение реестра нуждающихся в поддержке граждан, пострадавших от деятельности недобросовестных застройщиков на территории Свердловской области.

Информация о застройщиках, осуществляющих на территории Свердловской области деятельность по привлечению денежных средств граждан — участников долевого строительства с нарушением требований законодательства о долевом строительстве многоквартирных домов, Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области ежеквартально направляется в Прокуратуру Свердловской области для решения вопроса о применении мер прокурорского реагирования.

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

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

вынесено 8855 постановлений о применении мер административного воздействия, что на 9,8 процента меньше, чем в 2010 году;

наложено штрафов на общую сумму 45 млн. рублей, что на 3,4 процента больше, чем в 2010 году;

выдано 12181 предписание об устранении выявленных нарушений, что на 2,4 процента меньше, чем в 2010 году;

выдано 621 представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, что на 23,5 процента больше, чем в 2010 году;

возбуждено 2467 уголовных дел по фактам совершения преступлений в сфере потребительского рынка, что на 10 процентов больше, чем в 2010 году.

По ряду принятых мер показатели ниже уровня 2010 года, что обусловлено изменениями в законодательстве по порядку проведения проверок контролирующими органами.

Большое внимание в 2011 году федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Свердловской области уделялось профилактической работе по предупреждению нарушений прав потребителей. Использовались различные формы работы: просвещение населения через средства массовой информации, консультирование и оказание практической помощи в разрешении конфликтных ситуаций не только потребителям, но и предпринимателям, в составлении претензий и исковых заявлений потребителям, участие в «горячих линиях», днях министерств.

В течение 2011 года специалистами по защите прав потребителей муниципальных образований в Свердловской области рассмотрено около 15,9 тыс. обращений граждан (в 2010 году — 15,6 тыс. обращений), оказана помощь в составлении 918 исков (в 2010 году — 315 исков) по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей. Всего предотвращено потерь потребителей на сумму 80,4 млн. рублей (в 2010 году — 75,9 млн. рублей). Количество оказанных населению консультаций составляет 16952 (в 2010 году — 17473).

По данным общественных организаций Свердловской области, в 2011 году рассмотрено 5015 письменных и 10053 устных обращения потребителей, дано 14778 консультаций потребителям (в 2010 году рассмотрено 7583 письменных и 9069 устных обращений, дано 16652 консультации). По обращениям граждан выявлено 651 нарушение прав потребителей (в 2010 году выявлено около 87 нарушений прав потребителей). Оказана помощь потребителям в составлении 384 исков по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей (в 2010 году оказана помощь в составлении 23 исков). В результате деятельности общественных организаций в Свердловской области предотвращено потерь потребителям на сумму 10,5 млн. рублей (в 2010 году — на сумму 15,0 млн. рублей).

Всего в 2011 году в результате деятельности системы органов, занимающихся защитой прав потребителей, предотвращенный ущерб потребителям составил около 398 млн. рублей (в 2010 году — 305,8 млн. рублей), в том числе посредством изъятия из оборота некачественной и опасной продукции, подачи исков в защиту неопределенного круга лиц, досудебного урегулирования споров специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области предотвращен ущерб в размере 287 млн. рублей (в 2010 году — 229,8 млн. рублей).

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

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

В этой связи все большую значимость по реализации государственной потребительской политики приобретает организация системы правового образования потребителей и предпринимателей, усиление профилактических мер в области защиты прав потребителей.

Решение вышеобозначенных проблем и задач в целях обеспечения государственных гарантий защиты прав потребителей, а также обеспечения баланса интересов потребителей и добросовестных предпринимателей на территории Свердловской области успешно реализуется в рамках реализации подпрограммы «Защита прав потребителей на территории Свердловской области» на 2011—2012 годы.

В рамках реализации подпрограммы «Защита прав потребителей на территории Свердловской области» на 2011—2012 годы в 2011 году проведены следующие мероприятия:

1) разработан и внедрен единый информационный сайт «Защита прав потребителей» (www.potrebitel66.ru), который позволит консолидировать информацию различных государственных органов и общественных организаций и своевременно доводить ее до сведения потребителей и заинтересованных лиц. Сайт содержит информационный ресурс «База данных результатов проведенных проверок», который позволит широко освещать нарушения, допускаемые при обороте продуктов питания, что в свою очередь будет способствовать не только формированию самостоятельного грамотного потребительского поведения граждан, но и мотивировать участников товарооборота к четкому соблюдению требований действующего законодательства;

2) разработаны информационно-справочные материалы для населения Свердловской области по 5 актуальным темам: «Повышение финансовой грамотности потребителей», «Требования к содержанию жилья», «Требования по надлежащему оказанию коммунальных услуг», «Платные образовательные услуги», «Платные медицинские услуги». Материалы изданы тиражом 10 тысяч экземпляров и распространены среди населения области;

3) для населения проведено 15 лекций по наиболее актуальным вопросам защиты прав потребителей, касающимся финансовой грамотности, жилищно-коммунальных услуг, правил продажи пищевых продуктов, прав потребителей при приобретении некачественных непродовольственных товаров в 15 муниципальных образованиях Свердловской области (муниципальное образование город Ирбит, Талицкий городской округ, город Нижний Тагил, Кушвинский городской округ, городской округ Красноуфимск, Полевской городской округ, городской округ Дегтярск, Нижнесергинский муниципальный район, городской округ Серовский, Верхотурский городской округ, муниципальное образование город Каменск-Уральский, Белоярский городской округ, городской округ Заречный, Арамильский городской округ);

4) разработаны информационно-методические материалы по 3 актуальным темам, для специалистов, работающих в системе защиты прав потребителей: «Жилищно-коммунальные услуги», «Установка пластиковых окон», «Практические советы по консультированию по вопросам приобретения сложной бытовой техники», которые изданы и распространены среди специалистов муниципальных образований;

5) проведен анализ судебной практики по защите прав потребителей с его размещением в информационно-правовых системах;

6) проведен семинар для специалистов муниципальных образований, работающих в системе защиты прав потребителей Свердловской области;

7) разработан программный продукт с целью усовершенствования мониторинга качества и безопасности пищевых продуктов на территории Свердловской области;

8) проведены лабораторные исследования пищевых продуктов в рамках системы мониторинга качества, безопасности пищевых продуктов и здоровья населения на территории Свердловской области, результаты которого доведены до сведения профессиональных объединений изготовителей и предполагается довести до населения на сайте «Защита прав потребителей»;

9) проведены ежегодные конкурсы, посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей, среди средств массовой информации на лучшее освещение тем, направленных на просвещение потребителей, а также среди студентов юридических факультетов высших учебных заведений Свердловской области на тему «Самый грамотный потребитель».

В ходе выполнения мероприятий подпрограммы достигнуты следующие результаты:

1) повысился уровень правовой грамотности и информированности населения Свердловской области в вопросах защиты прав потребителей, а именно каждый потребитель 11 раз проинформирован о способах защиты прав потребителей;

(Окончание на 12-й стр.).