

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 РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Доклад

«Защита прав потребителей в Ростовской области в 2016 году»

г. Ростов-на-Дону  
2017

## Введение

Настоящий материал к Государственному докладу «Защита прав потребителей Российской Федерации в 2016» подготовлен Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области в соответствии со структурой, изложенной в письме Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 20.02.2016 г. (исх. № 01/2190-17-27).

### **1. Участие органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации в разработке, утверждении и реализации региональных программ по защите прав потребителей.**

1.1. Постановлением Правительства Ростовской области от 25.09.2013 № 599 утверждена подпрограмма «Защита прав потребителей в Ростовской области» государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика» (ссылка на полный текст программы: <http://www.donland.ru/Default.aspx?pageid=123341>).

1.1.1. Срок реализации подпрограммы «Защита прав потребителей в Ростовской области» государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика» - 2014 - 2020 год.

Основная цель подпрограммы - создание в Ростовской области условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей.

Достижение цели обеспечивается за счет решения следующих задач:

формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей в Ростовской области;

обеспечение защиты населения Ростовской области от недоброкачественных товаров (работ, услуг).

1.1.2. На реализацию мероприятий подпрограммы 5 «Защита прав потребителей в Ростовской области» в 2016 году предусмотрено 2078,6 тыс. рублей. По состоянию на 01.01.2017 заключено 12 государственных контрактов на сумму 2078,6 тыс. рублей.

Фактическое освоение средств по состоянию на 01.01.2017 составило 2078,6 тыс. рублей или 100 %.

В ходе реализации подпрограммы, достижение цели и решение поставленных задач осуществляется в рамках реализации следующих основных мероприятий.

- **«Укрепление региональной системы защиты прав потребителей».** В 2016 году было открыто 5 общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей, в которых оказана бесплатная консультационная помощь 2704 потребителям. Обеспечено предоставление бесплатной консультационной помощи потребителям, в том числе при составлении претензий и исковых заявлений в городах и районах области,

включая население с низким уровнем дохода. Кроме того, проводился мониторинг деятельности администраций городов и районов области по обеспечению защиты прав потребителей. Сформирована система оценки обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей в Ростовской области.

- **«Информационное обеспечение потребителей.** Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей». В 2016 году обеспечено бесперебойное функционирование сайта по защите прав потребителей [www.zppdon.ru](http://www.zppdon.ru), консультирование 2144 потребителей по телефону горячей линии 8 (961)301-01-03, в том числе подготовлен 221 ответ на письменные обращения потребителей, поступившие по электронной почте сайта. Изданы информационно-справочные материалы «Практическое пособие по организации услуг общественного питания. Защита прав потребителей» общим тиражом 1300 экземпляров, которые распространены среди хозяйствующих субъектов, более того, материалы размещены в открытом доступе на сайте [www.zppdon.ru](http://www.zppdon.ru).

В целях создания условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей проведена региональная конференция по защите прав потребителей в Ростовской области, в которой приняли участие более 150 представителей в т.ч. представители Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальных органов, Федеральной антимонопольной службы, органов исполнительной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления Ростовской области, курирующие вопросы защиты прав потребителей, а также руководители общественных объединений потребителей, в том числе осуществляющих деятельность в регионах Российской Федерации, представители бизнес-сообществ, а также рядовые потребители, в рамках конференции прошло вручение предприятиям-производителям Ростовской области знака системы добровольной сертификации «Сделано на Дону».

- **«Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей».** Проведен социологический опрос в 5 муниципальных образованиях области среди потребителей, представителей организаций потребительского рынка Ростовской области. В общей сложности в исследовании приняло участие 1500 респондентов. Организовано публичное обсуждение результатов социологического опроса. В обсуждении результатов социологического опроса приняли участие эксперты, представители научной сферы деятельности, руководители общественных движений и организаций Ростовской области, бизнес-структур.

- **«Мониторинг качества и безопасности товаров (работ, услуг), реализуемых на потребительском рынке области».** В 2016 году проведено 65 сравнительных исследований качества товаров, реализуемых на потребительском рынке Ростовской области, и 66 независимых экспертиз качества, безопасности услуг общественного питания, реализуемых на потребительском рынке в 3 муниципальных образованиях Ростовской области (Ростов-на-Дону, Азов, Таганрог). Результаты исследований направлены в контролирующие органы, предприятиям - производителям некачественной продукции, предприятиям, реализующим некачественные товары для

принятия мер по усилению производственного контроля и проведению работы по улучшению качества продукции.

Данная работа направлена на обеспечение дополнительных гарантий реализации прав потребителей на приобретение продукции, соответствующей требованиям технических регламентов, выявления опасных, некачественных, контрафактных товаров, реализуемых на потребительском рынке области.

- **Кадровое обеспечение защиты прав потребителей.** В 2016 году для повышения потребительской грамотности населения обеспечена работа интерактивной обучающей программы «Основы защиты прав потребителей», включающей семь разделов, каждый из которых состоит из теории, практики и тестовых заданий. Проведена работа по оказанию методической помощи специалистам муниципальных образований области по организации работы по обеспечению защиты прав потребителей.

## **2. Информация о наличии межведомственного совещательного органа координирующего деятельность по защите прав потребителей в Ростовской области.**

При Управлении Роспотребнадзора по Ростовской области создан Консультационный совет по защите прав потребителей, в состав которого входят представители общественных организаций и органов государственной власти субъекта. В мае 2016г. на очередном заседании было принято решение о проведении ряда мероприятий в связи с проведением чемпионата мира по футболу FIFA 2018. В соответствии с принятым решением проводились семинары с хозяйствующими субъектами, осуществляющими продажу товаров, оказывающими услуги, круглые столы, заседания межведомственных комиссий, совместные дни открытых дверей.

В целях обеспечения взаимодействия органов исполнительной власти Ростовской области, контролирующих территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, правоохранительных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей и предпринимателей по вопросам защиты прав потребителей, постановлением Правительства Ростовской области от 13.01.2013 № 2 создана Межведомственная комиссия по защите прав потребителей в Ростовской области, утверждены положение о комиссии и ее состав.

В 2016 году проведено 3 заседания комиссии, на которых рассмотрены следующие вопросы:

- О результатах деятельности по предотвращению обращения контрафактных, фальсифицированных, недоброкачественных лекарственных препаратов и медицинских изделий;

- Об организации работы по обеспечению качества пищевой и перерабатывающей продукции, производимой предприятиями Ростовской области и контролю качества ввозимых на территорию Ростовской области продовольственных товаров;

- О взаимодействии федеральных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления в связи с проведением чемпионата мира по футболу в 2018 году в части защиты прав потребителей;
- Об организации проведения мероприятий в рамках всемирного дня защиты прав потребителей 15 марта 2016 года, посвященного вопросу: «Исключим антибиотики из меню»;
- Влияние процедуры лицензирования управляющих организаций в Ростовской области на качество предоставления коммунальных услуг гражданам;
- Отчет о реализации подпрограммы «Защита прав потребителей в Ростовской области» государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика» за 2016 год.

### **3. Сведения о работе отделов по защите прав потребителей в органах местного самоуправления.**

Во всех муниципальных образованиях Ростовской области действуют структурные подразделения по защите прав потребителей, где население может получить бесплатную профессиональную консультационную помощь у специалистов администраций. По состоянию на 01.01.2017 защиту потребителей в муниципальных образованиях области осуществляли 142 специалиста. Специалистами муниципальных образований в 2016 году были проконсультированы 50 188 потребителей, в досудебном порядке урегулировано около 3,5 тысяч потребительских споров или 20% от общего количества поступивших письменных обращений, что соответствует прогнозным показателям государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика».

Чаще всего потребители в 2016 году обращались в администрации муниципальных образований области для получения консультаций по вопросам в сфере жилищно-коммунального хозяйства (33 % обращений), на втором месте обращения потребителей, связанные со сферой торговли: приобретение некачественных товаров (21 %), 12 % жителей жаловались на медицинские услуги и 11% обращений связано с транспортными услугами; оставшиеся 23 % обращений связано со сферами общественного питания, бытовыми услугами, услугами связи, строительства, туризма, финансовыми вопросами, ОСАГО, риэлтерскими и другими.

В этих условиях важной задачей является работа по созданию в области условий для эффективной защиты установленных прав потребителей, которая проводится как на областном, так и на муниципальном уровнях.

В целях определения эффективности работы по защите прав потребителей в муниципальных образованиях области, департаментом проведена рейтинговая оценка деятельности администраций городов и районов области в 2016 году.

При формировании рейтинга, в том числе, учитывались вопросы организации работы межведомственных комиссий по защите прав потребителей; число данных консультаций; количество потребительских споров, урегулированных во внесудебном порядке; число составленных претензий; подготовленных исковых

заявлений в суд; организация просветительской работы, ключевые показатели по эффективности работы по популяризации системы добровольной сертификации «Сделано на Дону» и пр.

По итогам проведенной рейтинговой оценки работа 16 муниципальных образований признана «эффективной», 33 муниципальных образования сработали «удовлетворительно» и в 6 муниципальных образованиях, работа по обеспечению защиты прав потребителей ведется «не эффективно».

Наилучшие результаты по обеспечению защиты прав потребителей по итогам 2016 года отмечаются в городах Волгодонске, Ростове-на-Дону, Новошахтинске, Новочеркасске, Таганроге, а также Цимлянском, Зерноградском, Усть-Донецком, Семикаракорском и Аксайском районах.

Минимальные баллы рейтинговой оценки получили город Батайск, Ремонтненский, Советский, Дубовский, Заветинский и Кагальницкий районы. Соответственно их работа признана «не эффективной».

В 2016 году представителями муниципальных образований области в адрес хозяйствующих субъектов было составлено 1 676 претензии об удовлетворении требований потребителей, в том числе 379 претензий (22,6 %) подготовлено в г. Таганроге, 184 (10,9 %) в г. Гуково, 137 (8 %) в г. Ростове-на-Дону.

Учитывая значимость работы, направленной на снижение социальной напряженности, обеспечение доступности бесплатной профессиональной помощи потребителям, в том числе социально-незащищенным слоям населения, администрациям муниципальных образований проводят эффективную работу по организации доступного консультирования потребителей на местах, а также представления интересов граждан в суде.

#### **Глава 4. Деятельность Управления Роспотребнадзора Ростовской области по организации взаимодействия с общественными объединениями потребителей (их ассоциаций, союзов).**

Согласно имеющимся данным у Управления Роспотребнадзора по Ростовской области по организации взаимодействия с общественными объединениями потребителей (их ассоциаций, союзов) за 2016 г., сообщает следующие:

На территории региона осуществляют свою деятельность около 20 общественных объединений, с которыми заключено 1 соглашение с Ростовским Региональным отделением по защите прав потребителей на рынке финансовых услуг «Союз потребителей финансовых услуг».

Вместе с тем, в отчетном периоде за 2016 г. Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области совместно с общественными объединениями потребителей были проведены совместные мероприятия, направленные на повышение правовой грамотности населения Ростовской области и их информировании. Так, было проведено 127 горячих линий, что на 46% больше чем в 2015 году. Значительно увеличилось число консультаций в рамках общественной приемной и составило 1541, в 7 раз больше, чем за аналогичный период 2015 года. Наиболее часто

потребителям требовалась консультация по вопросам защиты прав при продаже сложно-технических товаров, оказании услуг по страхованию, предоставлении коммунальных услуг, банковских услуг.

Вынесены на рассмотрение в органы местного самоуправления и межведомственных комиссий 149 вопросов в сфере защиты прав потребителей (в 2015 году – 98), принято участие в 28 круглых столах (в 2015 г. – 16).

### **Глава 5. Деятельность Управления Роспотребнадзора Ростовской области по организации взаимодействия с иными федеральными органами исполнительной власти.**

В отчетном периоде за 2016 г. Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области по подведомственности на основании ст. 8 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ в различные органы, в т.ч. ГУ МВД России по Ростовской области, ЮМТУ Росстандарта, Управление ФАС России по Ростовской области, Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Ростовской области, Управление Федеральной налоговой службы России по Ростовской области, Южное Управление Госавтодорнадзора, Управление Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Ростовской области, равно как и в Министерство здравоохранения Ростовской области, Министерство транспорта Ростовской области, Региональную службу государственного строительного надзора Ростовской области, Государственную жилищную инспекцию и другие органы, было направлено 1218 материала, при этом из органов власти в Управление в 2016 г. поступило 1806 обращений граждан.

Руководители вышеуказанных органов власти как указано выше, входят в состав МКВ по защите прав потребителей Ростовской области, в рамках работы которой осуществляется, в т.ч. и консультирование граждан.

В целях информационного взаимодействия заключены 2 соглашения о взаимодействии с Департаментом потребительского рынка Ростовской области, с Департаментом экономики г. Ростова н/Д. Представители указанных организаций также вошли в состав Консультативного совета по защите прав потребителей, созданного при Управлении Роспотребнадзора по Ростовской области.

Участие в судебной защите прав потребителей инициированной иными федеральными органами исполнительной власти Управления Роспотребнадзора по Ростовской области не принимало.

Вместе с этим, в 2016 году Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области и его территориальными отделами было подано 123 иска в интересах потребителей, из них 110 в пользу неопределенного круга потребителей. Наибольшее количество исковых заявлений подано в сфере розничной торговли и образовательной сфере.

В настоящее время число рассмотренных судами исковых заявлений в пользу потребителей составило 104 иска, из них 102 удовлетворено.

За указанный выше период в интересах потребителей специалистами Управления дано в судах 139 заключений по делам, из них в 103 случаях требования потребителей были удовлетворены. В основном вопросы защиты прав потребителей касались оказания услуг в жилищно- коммунальной сфере. На основании принятых решений присуждено денежных средств в пользу потребителей на сумму 1934000 рублей, из них 116000 рублей в качестве компенсации морального вреда.

*Пример 1. Управлением на основании обращений граждан было возбуждено 3 дела об административных правонарушениях и проведены административные расследования в отношении ресурсоснабжающих предприятий, в ходе которых были выявлены факты неисполнения данными организациями установленных законом обязанностей по обеспечению населения холодной водой надлежащего качества. Помимо привлечения хозяйствующих субъектов, осуществляющих водоснабжение населения, к административной ответственности, Управлением были поданы иски в защиту прав потребителей о признании незаконным бездействия данных субъектов и обязанности принять меры по обеспечению населения безвредной по химическому составу, соответствующей санитарным нормам водой.*

*Пример 2. Управлением на основании поступивших материалов прокурорской проверки был подан иск в защиту неопределённого круга потребителей к организации, оказывающей платные услуги по юридическому консультированию населения. Исковые требования были о признании незаконным включения в договоры с потребителями условий, ущемляющих их права (касающиеся ограничения ответственности исполнителя по договору и порядка оплаты услуг представителя) и обязанности юридической фирмы исключить данные условия из договоров.*

*Пример 3. Управлением по результатам внеплановых проверок в отношении субъектов, осуществляющих платные медицинские услуги были выявлены факты недоведения в наглядной и доступной форме информации об исполнителе (предусмотренной п. 11 Правил оказания платных медицинских услуг), а так же отсутствие информации об исполнителе в договорах, заключаемых с потребителями. Управлением были подготовлены и поданы соответствующие иски в защиту прав неопределённого круга потребителей*

*Пример 4. Управлением в ходе проведения внеплановой документальной проверки по обращению гражданина в отношении организации, оказывающей , косметические услуги, были установлены факты по включению в договоры возмездного оказания услуг условий ущемляющих права потребителей (предусматривающие повышенную ответственность заказчика по сравнению с установленной законом в случае расторжения договора по собственной инициативе) а так же факты недоведения информации в договорах о цене и наименовании материалов с помощью которых оказывается услуга (выполняется работа) потребителю. Управлением подан, и удовлетворен судом, иск в защиту неопределённого круга лиц с требованием о признании незаконными действий исполнителя по включению в договор условий, ущемляющих права потребителей и недоведении, предусмотренной законом*



информации, до сведения потребителей и об обязанности прекратить противоправные действия/бездействие.

*Пример 5. В Управление обратился потребитель с жалобой на действия ЗАО «Русская телефонная компания», которые приняло на гарантийный ремонт телефон с недостатками, однако по истечении 45 дней данный ремонт не провели. Управлением было оказано содействие потребителю в написании претензии о расторжении договора купли-продажи телефона и возврата денежных средств. Телефонная компания пояснила, что телефон утерян. Управлением подан иск в защиту конкретного потребителя у ЗАО «Русская телефонная компания» с требованиями о расторжении договора купли-продажи телефона, взыскании уплаченной за товар суммы, компенсации морального вреда, взыскании неустойки, предусмотренной п. 1 ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» и штрафа за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя. Требования удовлетворены судом.*

Кроме того, Управлением направлено в судебные органы 14 заявлений в защиту неопределенного круга потребителей о признании информации распространяемой посредством сети «Интернет», запрещенной в порядке ст.46, 262-263 ГК РФ, позволяющая приобретать алкогольную продукцию потребителем дистанционным способом, которая была размещена на сайтах в сети «Интернет».

На данных сайтах размещалась информация о возможности приобретения «доставки» алкоголя круглосуточно.

Сайты привлекали к себе внимание, побуждали к приобретению алкоголя указанием ассортимента, ссылки на то, как получить в подарок алкоголь при покупке сувенирных зажигалок «Наш профиль - алкогольная атрибутика (сувенирные зажигалки) + ПОДАРОК с доставкой на дом. У нас купить алкоголь ночью, так же, как и другой алкоголь круглосуточно купить - нельзя. **Мы вам его ПОДАРИМ!** Мы продаем зажигалки, а алкоголь - это приятный бонус».

Информация на сайтах распространялась бесплатно, срок пользования был не ограничен, ограничения на передачу, копирование и распространение информации отсутствовало.

Служба доставки предлагала выгодные цены, широкий ассортимент и быструю доставку. «Вы можете купить алкоголь с доставкой в удобное время. Выбор и оформление заказа займет не более 5 минут».

Размещалась информация о возможности приобретения дубликатов алкогольной продукции «в качественном исполнении с 99% схожести с оригиналами» по низким ценам.

Судебными органами приняты решения об удовлетворении требований в отношении 13 исковых заявлений, при этом 1 исковое заявление было отклонено, т.к. на момент рассмотрения судебными органами заявления сайт уже не осуществлял деятельность.

## **6. Деятельность Управления Роспотребнадзора Ростовской области по организации взаимодействия с органами регионального государственного жилищного надзора (жилищными инспекциями).**

В 2016 г. в адрес Государственной жилищной инспекции Ростовской области в соответствии с ФЗ-59 от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» было направлено для рассмотрения 1370 жалоб, из которых одна возвращена без рассмотрения. Вместе с тем, вопрос о заключении соглашения о взаимодействии находится на стадии рассмотрения.

Материалы проверок, которые могут послужить основанием для привлечения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей к административной ответственности, для вступления в рассматриваемое судом дело для дачи заключения по делу, для обращения в суд в защиту неопределенного круга потребителей жилищно-коммунальных услуг из Государственной жилищной инспекции Ростовской области не поступали.