

В 2017 году в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай по вопросам защиты прав потребителей обратился 901 гражданин, что составило 45% от общего количества поступивших заявлений. По результатам рассмотрения обращений заявителям даны разъяснения законодательства и алгоритма действий, в том числе, в случае защиты их нарушенных прав в суде, 57 обращений переадресованы по подведомственности в другие органы, 43 обращения послужили основанием для проведения проверок и административных расследований. В 696 случаях потребителям оказана помощь в составлении претензий в адрес хозяйствующих субъектов, что позволило урегулировать имущественные споры в досудебном порядке и возместить обратившимся денежные средства.

Среди поступивших обращений наибольший удельный вес составили обращения в области торговли (33,2%), услуг жилищно-коммунального хозяйства (24,4%), финансовых услуг (9,6%), бытовых услуг (7,1%), услуг связи (5,3%).

При этом в сравнении с 2016 годом произошел рост числа обращений в сфере транспортных услуг (на 47,3%), ЖКХ (на 44,3%), услуг связи (14,3%), торговли (на 16%).

Вопросы, которые наиболее часто ставят потребители в обращениях, связанных с оборотом товаров: приобретение товаров ненадлежащего качества, нарушение сроков доставки товаров, в том числе заказанных в сети Интернет, порядок возврата товара надлежащего качества.

В обращениях, связанных с оказанием услуг, поднимаются вопросы ненадлежащего качества услуг (бытовые, медицинские, юридические и иные услуги), нарушения сроков, навязывания дополнительных услуг (в том числе при оказании финансовых услуг, услуг связи).

Однако основная масса обращений – это обращения по телефону «горячей линии». На «горячую линию» Управления в 2017 году за консультациями обратилось 1769, из них по вопросам защиты прав потребителей 691.

В 2017 году увеличилось количество обращений на оказание **услуг по перевозке пассажиров**.

Специалистами Роспотребнадзора рассмотрено 60 обращений, 7 из которых были письменными. Проведены административные расследования, на должных лиц составлено 3 протокола за несоблюдение требований по перевозке пассажиров, проведено 2 рейда совместно с муниципалитетом, 5 совещаний с перевозчиками.

В основном потребители жалуются на отсутствие необходимой и достоверной информации в салонах автобусов, осуществляющих регулярные перевозки, на грубость и хамство со стороны кондукторов автобусов, на курение и разговор по сотовому телефону водителей во время движения автобуса, на нарушение графиков движения автобусов, на не остановку автобусов на остановочных пунктах «По требованию», на отсутствие разменной монеты у кондукторов. Всем потребителям, обратившимся в Управление, специалисты дали разъяснения действующего законодательства, оказали помощь в составлении претензии на имя исполнителя. По вопросу обеспечения кондукторов разменными деньгами, специалистами Управления было подготовлено и направлено письмо в адрес городского Союза индивидуальных автопредпринимателей Республики Алтай.

В Управление Роспотребнадзора **за туристский сезон поступило 25** обращений от отдыхающих: на Гостевой дом «Финская дача» с. Суозга - на ненадлежащее качество оказания услуг, на развлекательный комплекс «Рублевка» Чемальского района Аносское сельское поселение по поводу ненадлежащего состояния воды в искусственном озере, гостевой дом «Солнечный берег» Майминского района, турбаза «Солнечное сияние», 2 обращения на «Парк отель «Манжерок», ИП Руднев И.М. с. Артыбаш и др. По жалобам потребителям даны разъяснения, на турбазе «Парк отель Манжерок» составлены протоколы по статьям 6.6 и 14.8 ч.1 КоАП РФ, туристам возвращены деньги. Решением суда деятельность ООО «Солнечное сияние» была приостановлена на 40 суток за грубые нарушения санитарного законодательства.

В Управление поступило 25 письменных обращений на ненадлежащее качество оказания услуг в сфере ЖКХ: навязывание потребителю дополнительных услуг, не предоставление информации потребителям. В отношении 5 хозяйствующих субъектов проведены административные расследования, составлены протоколы по ст. 14.6 ч.1 и 14.4 ч.1 , 14.8 ч.4 КоАП РФ, 1 материал передан в суд в защиту неопределенного круга потребителей.

В связи с внедрением риск-ориентированного подхода к осуществлению

контрольно-надзорной деятельности, а также объявлением «надзорных каникул» для малого предпринимательства, изменились объемы и структура плана проверок. В 2017 году в этом сегменте проверки планировались в основном в отношении медицинских учреждений и организаций сетевой торговли.

Проводились плановые проверки в 7 медицинских учреждениях, где выявлены нарушения законодательства: включение в договоры на оказание платных медицинских услуг условий, ущемляющих права потребителя ООО «Евромедцентр», не полное заполнение договоров ООО «Атон», БУЗ «Перинатальный центр», отсутствие на стенде для потребителей информации о квалификации медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, отсутствие на информационном стенде информация о порядке и условиях предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой ООО «СК Эстет». За консультацией на оказание некачественных медицинских услуг, в основном стоматологических, в общественную приемную обратилось 6 потребителей, проведено 2 административных расследования, составлены протоколы по ст.14.4 ч.1 и по ст. 14.8 ч.1 и 2 КоАП РФ

В сфере защиты прав потребителей специалистами проводились в основном внеплановые проверки по приказам Роспотребнадзора, проверено в сфере услуг 29 организаций, в сфере розничной торговли 93, из них продовольственных- 28.

В рамках исполнения поручения Президента Российской Федерации и Приказа Роспотребнадзора от 11.09.2017г. № 843 "О выявлении и пресечении незаконного ввоза, производства и оборота на территории Российской Федерации продукции легкой промышленности, в том числе контрафактной», Управлением Роспотребнадзора по Республике Алтай в 2017 году проверено 53 торговых точки, реализующих продукцию легкой промышленности и меховые изделия. В ходе проверок снято с реализации 86 партий продукции, не соответствующей требованиям Технических регламентов Таможенного союза.

В результате проведенных проверок выявлены нарушения требований Технических регламентов ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции предназначенной для детей и подростков», ТС 017/2011 «О безопасности продукции лёгкой промышленности». Основные нарушения, выявляемые в ходе проведения проверок – отсутствие маркировки с информацией о товаре и изготовителе, несоответствие маркировки установленным требованиям, отсутствие документов, подтверждающих безопасность (деклараций, сертификатов) продукции, несоответствие реализуемой продукции лёгкой промышленности установленным требованиям безопасности.

В 12 торговых объектах выявлена на реализации стеклоомывающая жидкость не соответствующая требованиям безопасности (в 13 (62%) из 21 отобранных при проверках проб установлено превышение массовой доли метилового спирта), арестовано 5740 литров стеклоомывающей жидкости, составлено 12 протоколов об административном правонарушении по ст. 14.2 КоАП РФ.

В 2017 году в рамках федерального государственного надзора (контроля) в области защиты прав потребителей проведено 105 (46,3 %) плановых, (2016 г. – 20,3%) и 122 (53,7%) внеплановых проверок, (2016 г. – 79,9%). Удельный вес проверок в рамках федерального государственного надзора (контроля) в области защиты прав потребителей составил 15,5 % (2016 - 26,25%) в общем количестве проверок, проведенных Управлением в рамках Федерального закона №294-ФЗ.

По видам деятельности наибольшее количество проверок проведено в сфере розничной торговли – 44,5 %, (2016 г. – 73,9 %), образовательных - 19,5 % и медицинских услуг – 15,4%. В 2017 году по сравнению с 2016 годом отмечено снижение количества проверок во всех сферах деятельности на 50 %. В ходе проверок выявлено 429 нарушений, (2016 г. - 408), в том числе: 303 (70,6%) нарушений закона «О защите прав потребителей», (2016 г.- 72,7%); 126 (29,4%) нарушений иных нормативных правовых актов РФ, (2016 г. – 27,3%), в том числе 94 нарушения требований, установленных международными договорами Российской Федерации, в т.ч. ТР ТС и Единых санитарных требований, (2016 г. – 74).

Обеспечена активная реализация полномочий по гражданско-правовой защите прав потребителей. Фактов причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде в ходе проверок по вопросам защиты прав потребителей не установлено. В целях устранения выявленных в ходе проверок нарушений, выдано 172 (2016 г. – 72) предписания.

Специалистами Управления подготовлено 32 заключения в судебные инстанции (2016 г.- 68), из них по 28 (100 %), (2016 г. - 100%) удовлетворены требования потребителей. В пользу потребителей присуждено 1060,1 тысяч рублей, (2016 г. – 1798,6 тысяч рублей), из них –90 тысяч рублей - компенсация морального вреда, (2016 г. – 96,5 тыс. руб.). В разрезе сегментов потребительского рынка наибольшая доля заключений приходится на сферу торговли – 71,9 (2016 г. - 75%).

Судами рассмотрено 2 из 3 поданных Управлением Роспотребнадзора по Республике Алтай исков к предприятиям розничной торговли, (2016 г. - 10) в защиту неопределенного круга потребителей. Иски в защиту конкретного потребителя не подавались, из-за отсутствия обращений потребителей. В порядке ст.28.7 КоАП РФ проведено 21 административное расследование (2016 г – 31), в том числе по заявлениям потребителей 20 (95,2 %). В ходе 14 (66,79%) административных расследований выявлены нарушения.

За нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей составлено 235 протоколов на сумму 988 тыс.руб. (2016 г. - 309), из них на граждан - 38 (16,2%), в том числе вынесено 2 предупреждения, на должностных лиц - 93 (39,6%), в том числе вынесено 12 предупреждений, на индивидуальных предпринимателей - 86(36,6%), в том числе вынесено 14 предупреждений, на юридических лиц - 18 (7,6%), в том числе вынесено 2 предупреждения. Наибольшее количество постановлений в виде административных штрафов вынесено по ст. 14.15.- 62, ст.14.43 ч.1 - 27; ст. 14.16 ч.3 - 25; ст.14.2 - 24, ст.14.8 ч.1 - 19. По защите прав потребителей на рассмотрение в суды направлено 32 дела о привлечении к административной ответственности, (2016 г. - 52), из них по 28 (100% из рассмотренных) судами приняты положительные решения о назначении административного штрафа. В целях предупреждения совершения новых административных правонарушений в области законодательства в сфере защиты прав потребителей Управлением вынесено 58 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, (2016 г. - По результатам проверок и административных расследований составлено 235 протоколов об административных правонарушениях, наложены штрафов на сумму в сумме 988 тыс. руб

Кроме проведения плановых и внеплановых проверок Управлением Роспотребнадзора по Республике Алтай проводились профилактические мероприятия по предупреждению, пресечению нарушений на потребительском рынке в тесном взаимодействии с органами власти, общественными организациями («Молодой гвардией», «Народный контроль») по придорожному сервису, по транспортным услугам, по предприятиям торговли и общественного питания, по гостиничным услугам, по туристическим базам в Горно-Алтайске, Чемальском, Майминском районе. Информация направлялась в органы власти и органы местного самоуправления.

Проводилось информирование населения через средства массовой информации: радио, телевидение, сайт. Сотрудниками Роспотребнадзора по Республике Алтай подготовлено – 104 выступления на радио, 12 – на телевидении, 517 публикаций в СМИ.

В 2017 году проводились мероприятия, посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей, с привлечением заинтересованных ведомств.

Специалистами Управления в еженедельном режиме вносится информация на Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей (ГИР ЗПП).

Управлением Роспотребнадзора по РА заключено соглашение о взаимодействии с Автономным учреждением Республики Алтай «Многофункциональный центр обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с которым Управлению Роспотребнадзора по РА и специалистам ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РА» предоставлены места для консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей.