

Доклад о деятельности по защите прав потребителей на рынке услуг и непродовольственных товаров.

Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах проводится системная работа по защите прав потребителей на рынке услуг и непродовольственных товаров.

В результате этой работы, установлено, что одной из проблем потребительского рынка в 2021 г. по-прежнему остаётся реализация некачественной продукции, не соответствующей заявленным требованиям по показателям качества и безопасности, фальсифицированной, контрафактной, с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных действующим законодательством, нормативными документами. Наибольшее внимание вызывает качество продуктов питания: хлебобулочных и кондитерских изделий, молочной продукции, масложировой продукции, мясной продукции, в том числе колбасных изделий, иных продуктов питания. Выросло количество контрафактной алкогольной и табачной продукции. На рынке непродовольственных товаров особое внимание при проведении контрольно-надзорных мероприятий уделялось выявлению нарушений прав потребителей, связанных с нарушением требований к маркировке товаров, а именно: отсутствие полной информации о товаре и изготовителе, не предоставление информации на русском языке, отсутствие информации о подтверждении соответствия товаров установленным требованиям, отсутствие маркировки товаров средствами идентификации и другие.

Вопросы защиты прав потребителей в сфере предоставления жилищно-коммунального услуг по – прежнему остаются актуальными в связи с ростом цен на коммунальные услуги и резким увеличением их доли в структуре расходов населения, хотя качество оказания коммунальных услуг остаётся по-прежнему недостаточным. Также остаются актуальными вопросы в сфере предоставления услуг связи. В 2021 году установлено нарушение законодательства в области соблюдения требований ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции предназначенной для детей и подростков», ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности». Большинство нарушений было выявлено в области маркировки товаров.

Структура выявленных нарушений Закона «О защите прав потребителей» приведена ниже.

Структура выявленных нарушений Закона «О защите прав потребителей»

№ статьи ФЗ №2300-1	Содержание статьи закона «О защите прав потребителей»	Удельный вес в общем количестве нарушений		
		2019	2020	2021
4	Качество товара (работы, услуги)	2	2,7	2,9
5	Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)	0	0	1
8	Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)	2	13,5	12
9	Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)	23,4	13,5	10
10	Информация о товарах (работах, услугах)	36,17	5,4	4
11	Режим работы продавца (исполнителя)	0	0	0
16	Недействительность условий договора, ущемляющих	0	5,4	1

права потребителя				
18	Последствия продажи товара ненадлежащего качества	0	0	0
19	Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара	0	0	1
21	Замена товара ненадлежащего качества	0	0	0
25	Право потребителя на обмен товара надлежащего качества	0	2,7	0
27-37	Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)	38,29	21,6	18
Прочие статьи	Прочие статьи	2	2,7	0

Наиболее распространенным нарушением законодательства о защите прав потребителей остается отсутствие полной и достоверной информации для потребителей о товарах (работах, услугах), изготовителях и продавцах, информации об обязательном подтверждении соответствия установленным требованиям продукции и услуг. Результаты проведенных проверок показали значительное количество нарушений производственного характера, таких как несоответствие продукции заявленным требованиям по показателям качества и безопасности, фальсифицированных, 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 в предприятиях торговли, общественного питания, хлебопечения;
- не соответствующая современным требованиям материально-техническая база хозяйствующих субъектов: отсутствие необходимых площадей, недостаточный объем оборудования;

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

Полученные данные о результатах проверок свидетельствуют о том, что нарушения правил маркировки по - прежнему носят массовый характер. Основные проблемы в представляемой информации для потребителей:

отсутствие сведений или неполные сведения о юридическом лице – изготовителе или адресе, по которому осуществляется приём заявлений и претензий потребителя;

отсутствие информации о сроках годности;

указание неполного состава ингредиентов, используемых для изготовления продукта, что приводит к умышленному укрупнению наличия в продукте консервантов, фосфатов, пищевых добавок и других веществ различного происхождения;

указание ингредиентов, используемых при изготовлении продукции в хаотичном порядке, а не в порядке убывания массовой доли в продукте, что вводит потребителя в заблуждение относительно природы продукта;

применение комплексных пищевых добавок, состав которых неизвестен или частично известен изготовителю, применяющему их при выпуске продукции;

наличие и свободное использование производителем разрешений по замене сырья в рецептурах без изменения маркировки продукции (допуски замены мясного сырья продуктами растительного происхождения, использование при приготовлении колбасных изделий белкового стабилизатора и др.)

указание на маркировке информации о специальных, лечебных и профилактических свойствах продукта без подтверждения такой информации;

отсутствие сведений о термическом состоянии продукта;

отсутствие сведений о номинальной массе основного продукта, для продуктов, основной компонент которых находится в рассоле, маринаде и так далее;
 присвоение пищевым продуктам наименований, вводящим в заблуждение потребителей относительно происхождения, потребительских свойств, состава продукта;
 нанесение информации в неудобном для прочтения месте, мелким шрифтом, недоступным восприятию невооруженным глазом.

Необходимо отметить, что результат дальнейшей работы по санитарно-эпидемиологической обстановке, а также и по защите прав потребителей во многом зависит от выбора форм взаимодействия между государственной, муниципальной ветвями власти.

Работа с обращениями граждан.

В 2021 году Территориальным отделом Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах, рассмотрено 62 обращения, что на 56,0% ниже уровня прошлого года (в 2020 году поступило 111 обращений).

В структуре обращения заявителей наибольшее количество приходится в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения (66 обращения, что составляет 55,0% от общего количества обращений). Наиболее распространенной темой таких обращений является условия проживания в жилых помещениях (санитарное состояние мест проживания), доля таких обращений составляет 21,0%. Жалобы на атмосферный воздух – 19,0 %. Обращения на почву, содержание территории населенных пунктов – 14,0%, обращения об отходах производства и потребления – 10,0%. Жалобы питьевую воду и питьевое водоснабжение населения – 9,0%.

В 2021 году поступило 34 обращений заявителей на нарушение прав потребителей (45,0% от общего числа обращений). Актуальными темами обращений в сфере прав потребителей остаются: жалобы в розничной торговле – 43,0%, в сфере оказания услуг ЖКХ – 39,0%.

Распределение обращений граждан по видам деятельности приведено ниже.

Сведения о поступивших обращениях граждан

Получено обращений	2019	2020	2021
Всего,	125	111	62
в т.ч на нарушения прав потребителей, из них:	61	45	28
торговля пищевыми продуктами	3	4	4
торговля непродовольственными товарами	20	13	8
услуги общественного питания	3	2	0
бытовые услуги	4	0	2
услуги транспорта	0	0	0
услуги связи	0	1	2
жилищно-коммунальные услуги	25	24	11
долевое строительство	0	0	0
туристско-экскурсионные услуги	0	0	0
медицинские услуги	1	1	0
услуги, предметом которых являются денежные средства населения, и страховые услуги	4	0	1
образовательные услуги	1	0	0

По результатам рассмотрения обращений заявителей, даны разъяснения по существу поставленных вопросов в пределах установленной компетенции в 80,0 % от общего количества обращений, направлено по подведомственности – 10,0% обращений.

Удельный вес обращений, ставших основанием для проведения административных расследований – 3,0%, удельный вес обращений с жалобами на нарушения, подтвердившихся в результате проведения административных расследований – 100,0%.

Удельный вес протоколов об административных правонарушениях, составленных по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений – 100,0%.

В целях эффективной защиты законных прав и интересов потребителей на рынке непродовольственных товаров и услуг необходимо:

- повышать уровень правовой грамотности населения;
- повышать социальную ответственность хозяйствующих субъектов при осуществлении предпринимательской деятельности на рынке товаров (работ, услуг);
- повышать уровень информированности хозяйствующих субъектов при осуществлении предпринимательской деятельности на рынке товаров (работ, услуг);
- обеспечить взаимодействие администрации муниципального образования город Алапаевск с территориальным органом федерального органа исполнительной власти, осуществляющего контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг);
- осуществлять размещение информации по защите прав потребителей на официальном сайте администрации муниципального образования город Алапаевск в разделе «Защита прав потребителей» по всем сферам деятельности при поступлении в органы местного самоуправления;
- освещать в средствах массовой информации вопрос по защите прав потребителей в различных сферах деятельности;
- проводить совещания, конференции, «круглые столы» по вопросам защиты прав потребителей, направленных на повышение правовой грамотности хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей в различных сферах деятельности совместно с Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области;
- информировать жителей и хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере торговли и общественного питания о некачественных и опасных для жизни и здоровья товарах;
- разработать и утвердить программу и план мероприятий по защите прав потребителей с назначением ответственных специалистов по направлению «Защита прав потребителей»;
- предусмотреть финансирование по направлению деятельности «Защита прав потребителей».

Главный государственный санитарный врач в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах, начальник Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Алапаевск, Алапаевском, Артемовском и Режевском районах



Ю.Ю. Литвиненко