

За 6 месяцев Управлением Роспотребнадзора проведено 533 мероприятия по контролю в сфере защиты прав потребителей на объектах потребительского рынка (торговля, транспортные услуги, бытовые, ЖКХ, туристские, образовательные, медицинские) выявлены нарушения различных статьей Закона РФ «О защите прав потребителей. По выявленным нарушениям в сфере защиты прав потребителей на потребительском рынке вынесено 624 постановления о привлечении виновных к административной ответственности, передано в суд за неисполнения предписания 14, проведено административных расследований- 19. Оформлено 9 дел от круга потребителей в защиту их прав за нарушение правил торговли, за незаконное начисление платы за электроэнергию, за включение в договор условий ущемляющих права потребителей.

В общественную приемную Управления Роспотребнадзора по РА с начала года обратилось 1273 граждан и поступило письменных заявлений 238 на ненадлежащее качество продовольственных товаров, нарушения правил торговли и оказание услуг ненадлежащего качества, на нарушение сроков рассмотрения заявлений потребителей, включение в договор условий ущемляющих права потребителей: 228 обращений (35%) на нарушение прав при продаже сотовых телефонов; 75 обращений (8%) на ненадлежащее качество монтажа пластиковых окон и металлических дверей, нарушения сроков выполнения работ и продажа дверей ненадлежащего;

30 обращений потребителей поступило в Управление по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг. Проведено 15 проверок предприятий, оказывающих услуги ЖКХ. Привлечено к административной ответственности 17 лиц.

В ходе изучения договоров с потребителями нами были выявлены признаки включения в договоры условий, ущемляющих права потребителей. За выявленные нарушения к административной ответственности по ст.14.8 ч.2 привлечены 7 управляющих компаний и ОАО «Алтайэнергосбыт». Причем Управлению Роспотребнадзора пришлось доказывать ОАО «Алтайэнергосбыт» с ноября 2009 по июль 2010 в судах различных инстанции, в 12 судебных заседаниях, четырем судьям что потребитель прав, и нарушения его прав нужно устранять. Мы еще раз доказали, что стоим на защите прав потребителей, и будем отстаивать их права закрепленные законом, сколько бы времени это не заняло.

На ненадлежащее качество пищевых продуктов поступило 31 обращение, из них в 30 обращениях факты нарушений прав потребителей подтвердились. Основные жалобы на обман, обвес, введение их в заблуждение относительно качества потребительских свойств продукции, отсутствие информации о составе продуктов, массе нетто, реализация продукции ненадлежащего качества и с истекшими сроками годности. Например, по обращениям потребителей на обсчет, обвес при продаже мороженой рыбной продукции в магазине «Мария-РА», ООО «Розница-1» на юридическое лицо составлено 2 протокола об административном правонарушении и наложен штраф на сумму 30,0 тыс. рублей. В прошлом году мы уже рассматривали эту ситуацию, однако в 2010 события повторяются, снова потребителям продают воду вместо продуктов питания. И продавец еще пытается оспаривать наши решения. Однако тот факт, что в

2010 году только «Марию-Ра» мы проверили 7 раз по жалобам потребителей должен говорить руководителю предприятий о том, что пора делать соответствующие выводы.

16 мероприятий по контролю проведены в 2010 году на предприятиях, оказывающих услуги по перевозке пассажиров и багажа автомобильным транспортом. За выявленные нарушения на 16 руководителей предприятий наложены штрафные санкции по ст. 14.8 ч.1 и выданы предписания об устранении выявленных

Потребителям оказана помощь в оформлении 41 искового заявления, 25 исков удовлетворено. Возвращено потребителям денег в сумме 912862 рубля. Специалистами даются для потребителей заключения в суд по качеству услуг связи, по качеству товара, по некачественной установке пластиковых окон, по банковским услугам.

Для предотвращения нарушений продолжаем проводить профилактические мероприятия, - совещания с предпринимателями, выступления в СМИ, организуем выездные общественные приемные на туристических базах, проводим «горячие линии» по различным вопросам защиты прав потребителей. Создана Общественная организация защиты прав потребителей. Ежегодно 15 марта, в день защиты прав потребителей проводятся лекции в школах и в образовательных учреждениях по разъяснению законодательства. Тема «Актуальные проблемы защиты прав потребителей» была обсуждена на «круглом столе», организованном юридическим и биолого-химическим факультетом Горно-Алтайского государственного университета.

В настоящее время для предупреждения нарушений в сфере защиты прав потребителей необходимо повысить административную ответственность за нарушения на потребительском рынке. Необходимо также отметить, что многие вопросы в сфере ЖКХ, энергетики, автотранспорта не имели бы места, если бы органы местного самоуправления ответственно относились бы к исполнению возложенных на их обязанностей, ведь в силу закона ФЗ-131 эти вопросы относятся к вопросам местного значения и должны решаться ими самостоятельно.