Управление Федеральной службы

**по надзору в сфере защиты прав потребителей**

**и благополучия человека по Республике Татарстан (Татарстан)**

(Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан (Татарстан))

**Пресс-служба**

ул. Б.Красная, 30, Казань, 420111 [www.16.rospotrebnadzor.ru](http://www.16.rospotrebnadzor.ru) e-mail: org@16.rospotrebnadzor.ru

«18» ноября 2014 г.

За период с января по ноябрь 2014 год Управлением Роспотребнадзора по Республике Татарстан (Татарстан) рассмотрено более 5 тыс. письменных обращений (5008 обращений) потребителей с жалобами на нарушения их потребительских прав и за разъяснениями законодательства о защите прав потребителей.

По сравнению с 2008 г. количество обращений увеличилось в 5 раз, однако с 2011г. количество поступивших обращений стабилизировалось на уровне 6300 обращений в год, что свидетельствует о повышении уровня правовой грамотности и информированности населения в вопросах защиты прав потребителей и соблюдения требований законодательства РФ о защите прав потребителей, формировании у населения навыков рационального потребительского поведения.

Для консультирования потребителей Управлением организована работа «горячей линии» и «консультационного центра», за 2014 год за разъяснениями обратились более 18000 человек, кроме того потребителям оказана помощь в составлении более 2700 претензий к исполнителям и продавцам, а также 244 исковых заявлений в суды общей юрисдикции.

В результате рассмотрения обращений по вопросам защиты прав потребителей, поступивших в 2014 г., Управлением в пределах полномочий принимались различные меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. В 44 % (2200 обращений) случаев заявителям были даны необходимые разъяснения. Каждое четвертое письменное обращение гражданина, связанное с нарушением его потребительских прав, явилось в 2014 г. основанием для проведения внеплановой проверки и/или принимались решения о возбуждении дела об административном правонарушении.

Несмотря на стабилизацию количества обращений за последние 3 года, структура обращений потребителей остается неизменной, сохраняется тенденция к превалированию числа жалоб на нарушения прав потребителей в сфере реализации товаров, доля которых составляет около 50 %, за 9 месяцев 2014г. поступило 2440 таких обращений, из них 85% были связаны с реализацией непродовольственных товаров ненадлежащего качества, большую долю из которых приходится на сложно-технические товары бытового назначения: сотовые телефоны, планшеты, ноутбуки и т.д. Потребители обращаются за защитой своих прав при нарушении продавцом срока ремонта некачественного товара, невыдачи подменного товара на период ремонта аналогичного товара, нарушение сроков рассмотрения обращений, проведения проверки качества, отказ от расторжения договора. Для скорейшего решения вопроса потребителю необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией с указанием конкретного требования, отметка продавца о получении на втором экземпляре претензии является доказательством факта обращения при необходимости обращения в суд. С даты подачи обращения у продавца возникает ответственность по соблюдению сроков рассмотрения обращения. За несоблюдение сроков выполнения требований потребителя закон предусматривает ответственность продавца в виде неустоек, штрафов, компенсации морального вреда.

Более 40 обращений поступило в Управление от потребителей к организациям, осуществляющим реализацию фильтров для очистки воды. Продажа фильтров производится в квартирах потребителей, куда выезжают продавцы с презентацией, демонстрируя потребительские свойства и качество водопроводной воды до и после фильтрации, убеждая покупателей в эффективности прибора и улучшении качества воды после фильтрации. Однако по результатам отбора и лабораторных исследований проб холодной воды до и после установленного фильтра наличие кардинальных изменений, заявленных продавцом при продаже товара, не подтверждается. Стоимость данных фильтров (которая варьируется от 55 до 140 тыс. рублей) оплачивают потребители посредством заключения кредитных договоров. Управлением за нарушение требований технического регламента (Технический регламент Таможенного Союза "О безопасности машин и оборудования"), порядка маркировки продукции, включение в договор условий, ущемляющих права потребителей, в отношении данных организаций возбуждены дела об административных нарушениях, для привлечения юридических лиц к административной ответственности материалы дел направлены в арбитражный суд. В настоящее время общая сумма наложенных штрафов составляет более 400 т.рублей. В результате рассмотрения специалистами Управления обращений потребителей продавцами фильтров в добровольном порядке возвращено 23 потребителям более 1 миллиона рублей.

Большое количество обращений потребителей касается реализации косметической продукции. Потребители жалуются, что на номер их телефона поступают звонки с предложениями бесплатных косметических процедур, во время прохождения которых потребителей убеждают подписывать кредитный договор о покупке набора косметических средств на сумму от 50 до 60 тысяч рублей. В результате проверок Управлением выявлены нарушения о несоответствии косметической продукции техническому регламенту (Технический регламент Таможенного союза "О безопасности парфюмерно-косметической продукции"), отсутствие регистрационного удостоверения на продукцию, нарушение порядка реализации продукции. По выявленным нарушениям составлено 20 протоколов об административных нарушениях, материалы административных дел для принятия решения направлены в суд.

Необходимо отметить, что при рассмотрении Управлением обращений граждан 17% предпринимателей и юридических лиц принимают решение в добровольном порядке удовлетворить требования потребителей, так за 9 месяцев 2014г. потребителям возвращено денежных средств в размере 2382 тыс.рублей.

Большая часть обращений (21%) касается неисполнения обязательств индивидуальными предпринимателями по договорам по установке окон, дверей. Одновременно вопреки ожиданиям в 2014г. на 21% увеличилось количество обращений по вопросам предоставления финансовых услуг гражданам в 2014 г. по сравнению в 2013г. Более 80% обращений потребителей по вопросу навязывания банками услуг страхования, в результате анализа документов каждое второе обращение граждан подтверждает наличие признаков состава административных правонарушений законодательства по защите прав потребителей.

Также большое количество обращений поступало по вопросам оказания некачественных туристских, бытовых услуг, услуг связи, транспортных услуг и т.п.

В целях устранения нарушений законодательства по защите прав потребителей в результате контрольно-надзорных мероприятий в течении 10 месяцев 2014г. Управлением выявлено около 6000 нарушений законодательства по защите прав потребителей, составлено более 4000 протоколов об административном правонарушении, наложено административных штрафов на сумму выше 15 млн.руб. Количество (обоснованных) подтвердившихся обращений потребителей в результате проведенных контрольно-надзорных мероприятий составляет около 80% (77,4%).

В целях повышения уровня финансовой грамотности населения и развития финансового образования в Российской Федерации Управлением Роспотребнадзора по Республике Татарстан (Татарстан) были проведены следующие мероприятия:

- по согласованию с Министерством образования РТ определены высшие учебные заведения для организации чтения лекций для студентов на тему защита прав потребителей при оказании финансовых услуг. Были прочитаны лекции студентам 1-5 курсов дневных отделений КФУ, Института экономики, управления и права, Казанском энергетического университета, Набережночелнинского торгово-технологического института, Альметьевского государственного института культуры и искусств, всего прослушало лекций 5542 студента.

- на официальных сайтах созданы тематические баннеры «Повышение уровня финансовой грамотности», которые еженедельно дополняются новой информацией, кроме того на сайтах Управления даны разъяснения по вопросам применения Федерального закона «О потребительском кредите (займе)»

-принято участие в цикле передач на телевидении и радио по потребительскому законодательству;

-идет работа по созданию доступного банка судебных решений по потребительским кредитам.

- организована работа по консультированию потребителей по «горячей линии» и в Консультативном центре.

Управление, используя практику предъявления исков о признании действий конкретных организаций противоправными в отношении неопределенного круга потребителей, не только пресекает массовые нарушения прав потребителей, но и обеспечивает доказательства для рассмотрения индивидуальных исков. Это освобождает конкретных потребителей от обязанности доказывать, что их права были нарушены, что особенно важно для возмещения причиненного материального и морального ущерба.

Управление в 2014г. 36 обращалось в суд с заявлениями в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей, из которых 92% было удовлетворено.

В 2014 г. Управлением в целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и 47 ГПК РФ, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей было дано 220 заключений, из которых доля удовлетворенных требований потребителей составляет 94%, в пользу потребителей присуждено 6162,6 тыс. рублей, в том числе компенсация морального вреда - 136,5 т.руб.

Разъяснения, которые давались при рассмотрении обращений и жалоб, зачастую, берутся за основу при написании соответствующих исковых заявлений, а также учитываются при рассмотрении гражданских дел в суде. Поскольку большинство обращений, как правило, было связано с изложением обстоятельств конкретного имущественного спора, разрешаемого исключительно в судебном порядке, и авторам обращений давались соответствующие необходимые в этой связи разъяснения и рекомендации.

По искам Управления о ликвидации юридических лиц, либо о прекращении деятельности индивидуальных предпринимателей, за неоднократные нарушения прав потребителей судами приняты положительные решения:

в отношении ООО «РРТ-Моторс», ООО «РРТ-Озерки», ИП Хузасаитов Р.И. в 2013г.,

в отношении ООО «Малина», ИП Белоусова О.В., ООО «РРТ-АВТО» в 2014г.

Подводя итог о деятельности Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан (Татарстан) хотелось бы отметить, что Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан (Татарстан) постоянно расширяет правоприменительную базу как уполномоченного органа, осуществляющего федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей.

Результатом успешной работы можно считать отсутствие тенденции к увеличению письменных обращений потребителей, увеличение консультаций, полученных потребителями, увеличение количества консультаций, семинаров для хозяйствующих субъектов, увеличение удельного веса потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке на 10%, увеличение количества положительных решений судов по поданным Управлением исков.