

УТВЕРЖДАЮ:

Начальник Территориального отдела  
Управления Федеральной службы в сфере  
защиты прав потребителей и благополучия  
человека по Свердловской области в  
Чкаловском районе г. Екатеринбурга, в  
городе Полевской и в Сысертском районе

  
Е. Д. Потапкина

**Доклад о защите прав потребителей в 2017 году в**  
**Сысертском и Арамильском городских округах**

г. ЕКАТЕРИНБУРГ  
2018 год

## Доклад о защите прав потребителей в 2017 году в Сысертском и Арамильском городских округах

В 21 веке России приходится решать сложные экономические и социально-политические задачи, определяющие стратегию нового развития государства.

На сегодня российское общество начинает осознать, что потребительская политика является важной составляющей государственной социально-экономической политики, так как в ее сферу входит защита абсолютно всего населения страны, конкретно каждого человека; более того, она оказывает огромное влияние на изменение направления вектора всей политики государства в сторону интересов конкретных людей. Национальная политика в сфере защиты прав потребителей заняла определенные позиции в социально-экономических преобразованиях, которые ведутся сегодня в России.

Защиту прав потребителей обеспечивает система органов, состоящая из федеральных органов исполнительной власти, региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций потребителей.

Доклад «О защите прав потребителей» направлен на оценку ситуации по защите прав потребителей в регионе, рассказывает об актуальных проблемах в анализируемом периоде, а также о деятельности органов по обеспечению прав граждан в рассматриваемой сфере.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области осуществляет государственный контроль и надзор за соблюдением законодательства, регулирующего отношения в области защиты прав потребителей, на федеральном уровне и действует на основании «Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека», утвержденного постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 322. В своей деятельности руководствуется Законом «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1991 г., Законом «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» № 52 от 30.03.1999 г., действующими Техническими регламентами Таможенного союза.

В связи с экономической ситуацией в России, произошел рост цен на продукты питания, а также, на товары непродовольственного назначения, особенно импортного производства. На финансовом рынке также складывалась неудовлетворительная ситуация в связи с тем, что банки повысили ставки по потребительским кредитам.

Экономическая ситуация в стране привела к росту обращений граждан в органы Роспотребнадзора для защиты своих нарушенных прав.

### Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей.

#### **1) Структура поступивших обращений граждан на нарушение потребительских прав.**

В течение 2017 г. в отдел Защиты прав потребителей Южного Екатеринбургского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области было рассмотрено 446 обращения, из Сысертского района поступило 42 обращения, что составило 9,4 % от общего количества обращений, из города Арамиля поступило 14 обращений, что составляет 3,1% от общего количества обращений.

В Сысертском районе

45,2% обращений граждан поступило на качество и обслуживание при продаже непродовольственных товаров,

33,3% - обращений граждан поступило на качество и обслуживание при продаже продовольственных товаров

9,5% - на финансовые услуги

11,8% - на услуги связи

11,8% - на услуги связи  
В городе Арамиль  
50% - обращений граждан поступило на качество и обслуживание при продаже непродовольственных товаров,  
21,4% - обращений граждан поступило на качество и обслуживание при продаже продовольственных товаров  
28,6 % - на прочие услуг (установка дверей, окон и др.).

## **2) Защита прав потребителей на безопасность и качество товаров, работ и услуг**

В 2017 году, в ходе проведения надзорных мероприятий за соблюдением норм и правил торговли, оказания работ и услуг осуществлялось инспектирование товаров на соответствие норм действующего законодательства.

По данным статистических форм основными группами товаров, которые были проинспектированы на территории Сысертского района и города Арамиль, являются товары продовольственного и непродовольственного назначения.

### **Молочная продукция**

За 2017 г. молочная продукция на территории Сысертского района просмотрена на 13 предприятиях торговли и предприятиях общественного питания в количестве 453,58 кг., забраковано в количестве 28,29 кг. **Удельный вес забракованной молочной продукции составил 6,24 %**

основные нарушения, по которым снята продукция из реализации:

- не соответствующей требованиям нормативных документов, фальсифицированная продукция (по результатам лабораторным исследованиям) - 4 кг (14,1 %)

- изготовленных, с нарушением правил маркировки, отсутствуют сопроводительные документы на продукцию - 16,945 кг. (59,9 %)

Другими нарушениями при инспектировании молочной продукции являются нарушение условий хранения продукции, а также реализация товара с истекшими сроками годности.

Некачественная продукция выявлена на таких предприятиях как ИП Сурина Л.Г., ИП Брусница Т.С., ООО «Кантри клуб».

На территории города Арамиль молочная продукция просмотрена на 5 предприятиях торговли и предприятиях общественного питания в количестве 105,846 кг, забраковано в количестве 6,496 кг. **Удельный вес забракованной молочной продукции составил 6,14%**

основные нарушения, по которым снята продукция из реализации:

- реализация товара с истекшими сроками годности - 5,496 кг (80,87 %).

Продукция с нарушениями выявлена при проведении проверки в отношении ИП Насобиной Т.В.

По результатам контрольно-надзорных мероприятий виновные лица привлечены к административной ответственности.

### **Мясная продукция**

За 2017 г. мясная продукция на территории Сысертского района просмотрена на 16 предприятиях торговли и предприятиях общественного питания в количестве 1757,445 кг., забраковано в количестве 108,355 кг. **Удельный вес забракованной молочной продукции составил 6,17 %**

основные нарушения, по которым снята продукция из реализации:

- не соответствующей требованиям нормативных документов (по результатам лабораторным исследованиям) - 56,3 кг (51,9%)

- изготовленных, с нарушением правил маркировки, отсутствуют сопроводительные документы на продукцию – 25,595 кг. (23,62 %)

Другими нарушениями при инспектировании молочной продукции являются нарушение условий хранения продукции, а также реализация товара с истекшими сроками годности.

Мясная продукция, не соответствующая требованиям действующего законодательства, выявлена на таких предприятиях как ООО «Деменьшин», ИП Карамышева С.В.

На территории города Арамил мясная продукция просмотрена на 5 предприятиях торговли и предприятиях общественного питания в количестве 105,846 кг., забраковано в количестве 6,496 кг. **Удельный вес забракованной молочной продукции составил 32%**

основные нарушения, по которым снята продукция из реализации:

- реализация товара с истекшими сроками годности – 5,496 кг (84,6 %).

Продукция с нарушениями выявлена при проведении проверки в отношении ООО «Равис – птицефабрика сосновская», ООО «Союз Святого Иоанна Воина».

По результатам контрольно-надзорных мероприятий виновные лица привлечены к административной ответственности.

### **Рыбная продукция**

За 2017 г. рыбная продукция на территории Сысертского района просмотрена на 10 предприятиях торговли и предприятиях общественного питания в количестве 163,344 кг., забраковано в количестве 52,044 кг. **Удельный вес забракованной молочной продукции составил 31,9 %**

основные нарушения, по которым снята продукция из реализации:

- нарушение правил маркировки, – 47,85 кг. (91,9 %)

- реализация товара с истекшими сроками годности – 4,2 кг (8 %)

Нарушение правил маркировки выявлено при проведении надзорных мероприятий в отношении ИП Суриной Л.Г., ООО «Кантри клуб».

На территории города Арамил мясная продукция просмотрена на 2 предприятиях торговли и предприятиях общественного питания в количестве 13 кг., забраковано в количестве 13 кг. **Удельный вес забракованной молочной продукции составил 100 %**

основные нарушения, по которым снята продукция из реализации:

- нарушение правил маркировки – 13 кг (100 %).

Указанное нарушение выявлено на таких предприятиях как ИП Насобина Т.В., ГБПОУ СО «ЕТОТС».

По результатам контрольно-надзорных мероприятий виновные лица привлечены к административной ответственности.

### **Масложировая продукция**

За 2017 г. масложировая продукция на территории Сысертского района просмотрена на 2 предприятиях торговли и предприятиях общественного питания в количестве 162 кг. Нарушений требований законодательства к производству и реализации масложировой продукции не выявлено.

На территории города Арамил масложировая продукция просмотрена на 2 предприятиях торговли и предприятиях общественного питания в количестве 12 кг., забраковано в количестве 10 кг. **Удельный вес забракованной молочной продукции составил 83,3 %**

основные нарушения, по которым снята продукция из реализации:

- не соответствующей требованиям нормативных документов (по результатам лабораторных исследований) - 10 кг (100%).

Продукция, не соответствующая требованиям действующего законодательства, обнаружена при проведении надзорных мероприятий в отношении МБДОУ Детский сад № 5 «Светлячок».

По результатам контрольно-надзорных мероприятий виновные лица привлечены к административной ответственности.

#### **Алкогольная продукция**

За 2017 г. алкогольная продукция на территории Сысертского района просмотрена на 1 предприятий торговли в количестве 7 л. На территории города Арамиль алкогольная продукция просмотрена на 2 предприятиях торговли в количестве 25 л. Нарушений требований законодательства к производству и реализации алкогольной продукции не выявлено.

#### **Хлеб и хлебобулочные изделия**

За 2017 г. хлеб и хлебобулочная продукция на территории Сысертского района просмотрена на 4 предприятиях торговли и предприятиях общественного питания в количестве 72,7 кг. Нарушений требований законодательства к производству и реализации хлеба и хлебной продукции не выявлено.

На территории города Арамиль хлеб и хлебобулочная продукция просмотрена на 3 предприятиях торговли и предприятиях общественного питания в количестве 29,1 кг. Выявлена реализация продукции с нарушением правил маркировки, в количестве 9,1 кг при проведении надзорных мероприятий в отношении ИП Насобиной Т.В.

#### **Кондитерская продукция**

За 2017 г. кондитерская продукция на территории Сысертского района просмотрена на 3 предприятиях торговли и предприятиях общественного питания в количестве 17,5 кг., забраковано в количестве 1,6 кг. **Удельный вес забракованной молочной продукции составил 28 %**

основные нарушения, по которым снята продукция из реализации:

- нарушение правил маркировки – 1,6 кг. (100 %).

Продукция с указанным нарушением выявлена при проведении надзорных мероприятий в отношении ООО «Кантри Клуб».

На территории города Арамиль кондитерская продукция просмотрена на 2 предприятия торговли и предприятиях общественного питания в количестве 33,52 кг. Нарушений требований законодательства к производству и реализации кондитерской продукции не выявлено.

#### **Надзор за табачной продукцией**

Специалистами Южного Екатеринбургского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области ведется работа по соблюдению Федерального закона № 15-ФЗ от 23.02.2013 г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»: по пресечению продажи табачных изделий на расстоянии менее чем 100 метров от образовательного учреждения, продажи несовершеннолетним (принятие мер), продажи сигарет по цене, превышающей максимальную розничную цену, выделения специальных мест для курения.

Всего на поднадзорной территории в 2017 году на соблюдение проверено Федерального закона № 15-ФЗ от 23.02.2013 г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» 25 субъектов, из них 5 (20%) расположены на территории Сысертского района и 2 (8%) на территории г. Арамиль.

При проведении плановой проверки в отношении ООО «Трейд-Телеком» обнаружено несоблюдение требований к знаку о запрете курения, к выделению и

оснащению специальных мест для курения табака, либо неисполнение обязанностей по контролю за соблюдением норм законодательства в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака, а именно, установлено, что на входной группе офиса продаж и обслуживания «Мотив», г. Сысерть, ул. Орджоникидзе, 52 отсутствует знак о запрете курения.

Аналогичное правонарушение выявлено при проведении надзорных мероприятий в отношении МАОУ СОШ № 1 (г. Арамил, ул. 1 Мая, 60), ГБУЗ СО «Сысертская ЦРБ». Кроме того, при проведении плановой проверки в отношении ГБУЗ СО «Сысертская ЦРБ», обнаружено, что сотрудниками нарушаются требования к запрету курения на территории и в помещениях ЛПУ, а именно: сотрудником реанимационного отделения осуществлялось курение табачных изделий на лестничной площадке между этажами.

При проведении внеплановой выездной проверки в отношении ООО «Агроторг» магазин «Пятерочка» по адресу: г. Сысерть, ул. Орджоникидзе, д. 50, обнаружено несоблюдение ограничений и нарушение запретов в сфере торговли табачной продукцией и табачными изделиями, а именно: установлен факт продажи табачной продукции различных торговых марок вблизи Муниципального автономного общеобразовательного учреждения "Средняя общеобразовательная школа № 23" по адресу: г. Сысерть, ул. Орджоникидзе, д. 48. Расстояние от магазина "Пятерочка" (ООО "Агроторг") по прямой линии без учета искусственных и естественных преград составило менее 100 метров.

Аналогичное правонарушение выявлено при проведении надзорных мероприятий в отношении ООО «Элемент-Трейд» магазин «Монетка» (г. Сысерть, ул. Быкова, 52а), ИП Костромин магазин «Колокольчик» (п. Двуреченск, ул. Озерная, 9а).

При проведении административного расследования в отношении Индивидуального предпринимателя Кузьминского Кирилла Алексеевича магазин «Пивко» по адресу: г. Арамил, ул. 1 Мая, д. 34 обнаружено, что в данном магазине допущено стимулирование продажи табачной продукции, а именно: в магазине «Пивко» осуществляется демонстрация табачной продукции неопределенному кругу потребителей. На момент проверки шторки табачных боксов были открыты. Выкладка и демонстрация табачной продукции стимулирует рост продаж табака, а также его употребление.

### **Непродовольственные товары.**

#### **Детские игрушки**

За 2017 г. в Сысертском районе и городе Арамиле детские игрушки проверены на 3 предприятиях торговли в количестве 24 шт., забраковано в количестве 3 шт. **Удельный вес забракованных игрушек составил 12,5 %.**

При проведении контрольно-надзорных мероприятий в отношении ИП Калининой Н.Г., магазин «Бюрократ» изъята продукция, не соответствующая требованиям законодательства в сфере технического регулирования.

#### **Технически-сложные товары**

За 2017 г. в Сысертском районе технически-сложные товары проверены на 1 предприятии торговли в количестве 4 шт. Нарушений требований законодательства к производству и реализации технически-сложных товаров не выявлено.

#### **Обувь**

За 2017 г. в Сысертском районе и городе Арамиле обувь проверена на 2 предприятиях торговли в количестве 31 пары, в том числе 12 детских. Забраковано 31 пара, из них 12 детских. **Удельный вес забракованной обуви составил 100 %.**

основные нарушения, по которым снята продукция из реализации:

- изготовленных с нарушением правил маркировки, отсутствуют сопроводительные документы на продукцию – 31 пара (100 %).

Обувь, не соответствующая требованиям законодательства, выявлена при проведении надзорных мероприятий в отношении ИП Эргашева Х.Р.

По результатам контрольно-надзорных мероприятий виновные лица привлечены к административной ответственности.

### Одежда

За 2017 г. в Сысертском районе и городе Арамиле одежда проверена на 4 предприятиях торговли в количестве 86 штук, в том числе 32 шт детской. Забраковано 83 шт. **Удельный вес забракованной одежды составил 96 %.**

основные нарушения, по которым снята продукция из реализации:

- изготовленных с нарушением правил маркировки, отсутствуют сопроводительные документы на продукцию – 83 пара (100 %).

Одежда, не соответствующая требованиям законодательства, выявлена при проведении надзорных мероприятий в отношении ИП Тарасовой М.Р., ИП Эрагашева Х.Р., ООО «Камрань».

По результатам контрольно-надзорных мероприятий виновные лица привлечены к административной ответственности.

### Услуги

По услугам ЖКХ обращения потребителей перенаправляются по подведомственности в Государственную жилищную инспекцию по СО.

### Медицинские услуги

При проведении плановой проверки ГБУЗ СО «Сысертская ЦРБ», установлены следующие нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей:

- отсутствие знака о запрете курения на входной группе на объектах: Большеистокская участковая больница, ФАП с.Кадниково, ФАП с.Черданцево, ОВП № 1,2,3 п.Двуреченск;

- нарушение требований к вывеске учреждения на объектах: Детское отделение, ОВП п. Верх. Сысерт, ФАП с.Кашино, ОВП № 3 с.Патруши, Бобровская участковая больница;

- обнаружено, что сотрудниками ГБУЗ СО "Сысертская ЦРБ" (Реанимационное отделение) нарушаются требования к запрету курения на территории и в помещениях ЛПО;

- несоблюдение требований к условиям хранения продуктов питания: в мясо-рыбном цехе пищеблока обнаружена тушка цыпленка-бройлера общим весом 1кг, с нарушением целостности упаковки, мясо говяжье, замороженное общим весом 3,850 кг без маркировочного ярлыка, что недопустимо и является нарушением требований ТР ТС 021/2011 и О безопасности пищевой продукции;

- в целях предупреждения возникновения и распространения инфекционных болезней своевременно и в полном объеме не проводятся предусмотренные санитарными правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации санитарно-противоэпидемические (профилактические) мероприятия, в том числе мероприятия по проведению медицинских осмотров, профилактических прививок, гигиенического воспитания и обучения граждан.

### Услуги связи

За истекший период 2017 года проведена внеплановая документарная проверка в отношении ПАО «Мегафон» на основании обращения потребителя, в ходе которой выявлены нарушения обязательных требования законодательства в сфере защиты прав потребителей.

ПАО «Мегафон» допустило взимание с платы с потребителя за оказание платных услуг (PAY BY CLICK, Tarifnyj\_klass\_20, Tarifnyj\_klass\_13, Tarifnyj\_klass\_38, Tarifnyj\_klass\_15 или услуги «Получение Голосов в социальной сети «ВКОНТАКТЕ») при отсутствии со стороны потребителя волеизъявления на оказание данных услуг, при отсутствии доказательств фактического оказания таких услуг, а также не доведение полной и достоверной информации об оказываемых услугах.

*Медиа*