



**Защита прав потребителей  
В БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
В 2004 ГОДУ**

**ДОКЛАД**



**Межведомственный координационный совет  
по защите прав потребителей Белгородской области**

**Защита прав потребителей  
в Белгородской области  
в 2004 году  
Доклад**

**Белгород 2005**

Составитель ***И.И. Койфман***,  
консультант отдела по защите прав потребителей  
департамента экономического развития Белгородской области

Ответственный за выпуск ***С.А. Бражникова***,  
заместитель директора по научной работе БГУНБ

**З 40** **Защита прав потребителей в Белгородской области в 2004 году:** доклад / Сост. И.И. Койфман. – Белгород: БиЦ БГУНБ, 2005. – 96 с.

ББК 67.404

Доклад «Защита прав потребителей в Белгородской области в 2004 году» подготовлен управлением потребительского рынка, ресурсов и услуг департамента экономического развития области в соответствии с постановлением главы администрации области от 7 сентября 2001 года № 566 «О региональной комплексной программе по защите прав потребителей в Белгородской области на 2001-2005 годы» и составлен на основании материалов, представленных территориальными государственными контролирующими и правоохранительными органами, департаментами и управлениями правительства Белгородской области, органами местного самоуправления городов и районов области, общественными объединениями потребителей и различными предприятиями и организациями, осуществляющими свою деятельность на территории Белгородской области.

Доклад «Защита прав потребителей в Белгородской области в 2004 году» утвержден на заседании Межведомственного координационного совета по защите прав потребителей Белгородской области 11 марта 2005 года.

## 1. ВВЕДЕНИЕ

2004 год – юбилейный год образования Белгородской области, прошедший под девизом «50-летию области – 50 славных дел». В отчетном докладе на торжественном заседании 7 января 2005 год губернатор области Е.С. Савченко охарактеризовал прошедший год как год динамичного прогресса экономики области.

«Славными делами отмечены все сферы жизни области, – подчеркнул в своем выступлении губернатор, – производственная, социальная, духовная, научная, художественная. Уверенно завершили год коллективы промышленности. Порадовали труженики агропромышленного комплекса. Достоинно потрудились строители, транспортники. Заметный шаг вперед сделал малый бизнес. Выполнены в области все социальные программы. Впечатляющими оказались финансовые итоги: впервые за продолжительное время мы имеем профицит областного бюджета».

По объемам производства Белгородская область еще два года назад одной из первой в стране вернулась на уровень докризисного 1990 года и по инвестиционной привлекательности вошла в первую десятку среди регионов Российской Федерации.

Как высокоразвитый индустриально-аграрный регион, область производит до 15 процентов российского зерна, сахара, растительного и животного масла, значительную долю молока и мяса. Здесь добывается треть российской руды, производятся лучшие марки стали, проката, развито машиностроение, химическая, перерабатывающая, легкая промышленность, производство стройматериалов. По темпам жилищного строительства, две трети которого – индивидуальное, Белгородская область занимает лидирующие позиции в стране, превышая общероссийский показатель по вводу жилья на тысячу жителей.

Высокими темпами ведется строительство объектов социально-культурного назначения. Вводятся новые образовательные учреждения. Завершена газификация области, осуществляется масштабная программа дорожного строительства и благоустройства населенных пунктов.

Итоги работы в 2004 году, представленные Белгородским областным комитетом статистики показывают, что в области сохраняется устойчивая тенденция роста большинства показателей, характеризующих развитие основных отраслей экономики.

Рост индустрии в 2004 году по сравнению с 2003 годом составил 6,2%. Уровень 2003 года превышен в организациях черной металлургии, химической и нефтехимической промышленности, машиностроения и металлообработки, промышленности строительных материалов, пищевой, полиграфической, мукомольно-крупяной и комбикормовой промышленности.

Объем работ, выполненный организациями по договорам строительного подряда, в 2004 году по сравнению с 2003 годом увеличился на 18,7%.

В 2004 году построено около 10 тыс. новых благоустроенных квартир общей площадью 802,9 тыс. кв. м, что на 19,6% выше уровня ввода 2003 года. Населением за свой счет и с помощью кредитов построено почти 3 тыс. собственных жилых домов площадью 386,1 тыс. кв. м, что на 8,8 % больше, чем в 2003 году.

Согласно официальным данным Федерального агентства по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству Белгородская область по обеспеченности населения жильем занимает ведущее положение в стране и стоит наравне с такими регионами как г. Москва и Ленинградская область.

***Для справки:** В среднем на одного жителя страны приходится 19,7 кв. м общей площади. Наиболее высокая обеспеченность населения жильем отмечается также в Курской, Волгоградской, Новгородской и Тверской областях, наиболее низкая – в республиках Ингушетия, Тыва, Калмыкия, Бурятия, Алтай.*

Помимо жилищного строительства в области в течение 2004 года велось строительство объектов соцкультбыта и производственной сферы. Введены в эксплуатацию:

- общеобразовательные учреждения на 726 ученических мест, из них на 132 ученических места в селе Жабское Ровеньского района, на 198 – в селе Арнаутово Красногвардейского района, на 198 – в селе Хотмыжск Борисовского района, на 198 – в селе Ново-Безгинское Новооскольского районов;
- дошкольные учреждения на 56 мест (в населенных пунктах Борисовского, Красногвардейского и Новооскольского районов);
- больничные и поликлинические комплексы соответственно на 210 коек и 275 посещений в смену: в г. Белгороде – гематологический корпус с операционно-реанимационным блоком областной клинической больницы № 1 на 180 коек, в Губкине – детская поликлиника на 200 по-

сещений в смену, в Чернянке – детское отделение районной больницы на 30 коек с поликлиникой на 75 посещений в смену. При областном геронтологическом центре в поселке Красиво Борисовского района открылся блок водолечения и бассейн с зеркалом воды 349 кв. м.

В г. Старый Оскол во Дворце спорта сдан в эксплуатацию зал с ледовым покрытием площадью 2340 кв. м с ареной на 1020 мест и библиотека вместимостью 100 тысяч томов книжного фонда.

В Белгородском районе в селе Солохи построен Дом культуры на 150 мест.

В поселке Майский Белгородского района введен в строй учебно-производственный корпус ветеринарного факультета Белгородской сельскохозяйственной академии площадью 8,5 тыс. кв. м.

В целом по области построены торговые предприятия общей площадью 8,6 тыс. кв. м, оптовые склады площадью 2,8 тыс. кв. м.

В области увеличилась протяженность газовых сетей на 154,5 км, в том числе в сельской местности – на 132,1 км, водопровода соответственно на 72,5 км и 58,7 км.

За счет строительства новых и расширения действующих АТС номерная емкость области увеличилась на 59,8 тыс. номеров, в том числе в сельской местности – на 5,5 тыс. номеров.

На 5,1% по сравнению с 2003 годом возросло производство продукции сельского хозяйства. По расчетам, всеми товаропроизводителями реализовано на убой (в живой массе) 225,9 тыс. тонн скота и птицы (111,8% к уровню 2003 года), произведено 706,4 млн. шт. яиц (116,4%), 559,7 тыс. тонн молока (89,8%).

Позитивные тенденции в экономике способствовали формированию качественной номенклатуры потребительского рынка и существенно влияли на расширение потребительского спроса населения.

В 2004 году крупными и средними организациями области выпущено товаров и услуг на сумму 153,4 млрд. руб., в том числе по отраслям:

- промышленность – 115350,9 млн. руб.
- сельское хозяйство – 12193,1 млн. руб.
- транспорт – 6712,5 млн. руб.
- связь – 2530,2 млн. руб.
- строительство – 5790,5 млн. руб.
- торговля и общественное питание – 2644,3 млн. руб.
- жилищно-коммунальное хозяйство – 3232,1 млн. руб.
- научные организации – 108,4 млн. руб.
- другие отрасли – 4843,8 млн. руб.

Предприятиями легкой промышленности из товаров детского ассортимента в 2004 году произведено 248,8 тыс. штук трикотажных изделий, что в 2 раза больше, чем в 2003 году. В швейной промышленности пошив сорочек верхних возрос на 25,1%, костюмов – в 2,1 раза, блузок – в 1,5 раза, белья постельного – на 12,6%.

В 2004 году железнодорожным транспортом отправлено 8240 тыс. пассажиров, что составляет 98% к уровню предыдущего года, в том числе в пригородном сообщении 7403 тыс. пассажиров (96,7%). Объем пассажирских отправок самолетами в 2004 году возрос на 19,3%, а объемы перевозок троллейбусами и автобусами общего пользования сократились на 10,4% и 2,7% соответственно.

В 2004 году по сравнению с 2003 годом возросло количество отправок печатных изданий, письменной корреспонденции, посылок, денежных переводов, пенсионных выплат и пособий, междугородных и международных телефонных соединений, но сократился объем телеграфной связи. На 7% или на 23,3 тыс. единиц увеличилось число основных телефонных аппаратов сети общего пользования.

Оборот оптовой торговли организаций всех отраслей экономики с учетом неформальной деятельности составил 66 млрд. руб., что в товарной массе на 0,7% больше, чем в 2003 году.

В 2004 году благоприятная конъюнктура сложилась для организаций розничной торговли. Потребительский рынок области можно было охарактеризовать как стабильный, с высокими темпами развития материально-технической базы и уровня насыщенности товарами.

Так, объем продаж потребительских товаров через все каналы реализации составил 36,6 млрд. руб., в том числе торгующих организаций 23,9 млрд. руб. (65,4%), вещевых, смешанных и продовольственных рынков – 12,7 млрд. руб. (34,6%).

В сравнении с 2003 годом оборот розничной торговли в физической массе возрос на 15,5%, торгующих организаций на 16,7%, рынков на 13,5%.

В рознице 47,7% занимают продовольственные товары, в сопоставимых ценах их продано в истекшем году на 16% больше чем в предыдущем, в тоже время растут продажи непродовольственных товаров, что свидетельствует о росте благосостояния и уровня жизни жителей области.

Общественное питание и рынок бытовых услуг развиваются исключительно за счет спросовых факторов, конкурентная среда подпитывает предприятия к поиску новых способов привлечения клиентов, лучших форм обслуживания.

За истекший год предприятия общественного питания реализовали продукции на 11 млрд. руб., что составляет 102,9% к уровню 2003 года.

Продажа товаров на душу населения составила 24,2 тыс. руб., оказано услуг общественного питания на 7,3 тыс. руб.

В области сохранена система потребительской кооперации, на долю которой приходится 3,3% от общего объема продаж.

В 2004 году увеличились объемы финансирования в развитие и укрепление материально-технической базы предприятий потребкооперации, технологических процессов, что способствовало улучшению качества обслуживания сельского населения. В текущем году на эти цели было направлено около 40 млн. руб. Открыто 8 специализированных магазинов и отделов по продаже кулинарных изделий и полуфабрикатов, 7 кафе. Организована работа отделов детского питания, «Горячий хлеб» и других. Потребительский рынок товаров и услуг стал более насыщенным.

В 2004 году через систему потребкооперации реализовано населению товаров на 1206,5 млн. руб., в том числе на 1080,7 млн. руб. через розничную торговую сеть и на 125,7 млн. руб. через предприятия общественного питания.

Розничный товароборот возрос на 15,2%, в том числе оборот общественного питания на 22,2%, из него реализация собственной продукции на 25,2%. Рост объемов продаж был обеспечен в каждом месяце.

По обороту общественного питания облпотребсоюз вышел на второе место по Центрально-Черноземному региону.

Улучшилась работа заготовительной отрасли, объем закупок возрос против 2003 года на 19% и составил 95 млн. руб. В 2,4 раза увеличены закупки лекарственно-технического сырья, на 4-10% – овощей, яйца, мяса, масла растительного, хлебопродуктов, семян подсолнечника, на 16% – сахара.

На 118 млн. руб. выработано товаров народного потребления на производственных предприятиях.

В 2004 году большое внимание уделялось развитию бытовых услуг, повышению социального вклада в развитие села, на что направлено около 35 млн. руб.

Кооперативные организации предоставляют сельским жителям 55 видов различных услуг. В системе функционируют 20 парикмахерских, обслуживающих жителей 58 населенных пунктов, 116 мини-пунктов проката, 11 мастерских по ремонту обуви, одежды и 62 пункта приема заказов на эти услуги, 6 мастерских и 16 пунктов приема в ремонт бытовой техники. Организован ремонт часов, фотоуслуги, в 40 магазинах раскраиваются ткани.

В текущем году двумя потребительскими обществами (Томаровским и Чернянским) приобретены автомобили с установками вакуумной ассенизационной очистки, используемые для оказания услуг населению, организациям.

В восьми потребобществах оказываются услуги, связанные со строительными, столярными, сварочными работами.

Практически повсеместно получили распространение услуги автотранспорта, продажа товаров религиозного и духовного назначения, бесплатная телефонная связь.

В 2004 году активизировалась работа по созданию уголков или отделов по продаже товаров зооветеринарного и санитарно-гигиенического назначения, которые организованы во всех потребобществах.

Рынок услуг для населения отличается большим разнообразием. В последние годы на нем появились и стали привычными многие новые виды услуг – аудиторские, рекламные, консалтинговые, лизинговые, информационно-компьютерные, страховые, риэлтерские, оценочные и другие.

С 1999 года действует закон Белгородской области «О бытовом обслуживании населения области». Принята областная Программа развития сельского сервиса, в рамках которой в сельской местности открываются мастерские по ремонту сложной бытовой техники, по ремонту и пошиву одежды и обуви, станции техобслуживания автомобилей, парикмахерские, бани и душевые, комплексные приемные пункты, химчистки.

В 2004 году населению области оказано платных услуг на 10,7 млрд. руб., что в сопоставимых ценах на 14,1% больше, чем в 2003 году. На долю бытовых услуг приходится более 15,3% от общего объема платных услуг.

Реальные денежные доходы населения в 2004 году выросли почти на 14% по отношению к 2003 году.

В Белгородской области последовательно осуществляются значимые социальные программы, одна из которых – губернаторская Программа по улучшению жизни населения.

## 2. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Позитивные тенденции в экономике способствуют формированию качественной номенклатуры потребительского рынка, существенно влияют на улучшение качества жизни населения и расширение его потребительского спроса, а значит, выдвигают качественно новые задачи перед системой государственной и общественной защиты прав потребителей.

Реализация этих задач во многом позволит обеспечить сбалансированную защиту интересов добросовестных производителей, соблюдение конституционных прав и свобод граждан – потребителей.

В Белгородской области работа по реализации государственной политики по защите потребительских прав и интересов граждан и созданию региональной системы была начата в 1992 году, с года введения в действие Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

В администрации области был сформирован отдел защиты прав потребителей, а в состав администраций органов местного самоуправления повсеместно были введены должности специалистов по защите прав потребителей. В городах Белгород и Старый Оскол и некоторых районах области стали появляться общественные объединения потребителей.

В сфере государственной защиты потребителей отдельными полномочиями были наделены федеральные органы, осуществляющие государственный контроль за соблюдением законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей (федеральный антимонопольный орган), и контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг) в пределах своей компетенции (федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации, федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора, федеральный орган по охране окружающей среды и природных ресурсов и другие).

С целью выработки единых подходов к потребительской проблематике и осуществления скоординированных действий по реализации законодательства о защите прав потребителей в различных сферах потребительского рынка в 1994 году главой администрации области была утверждена первая **региональная комплексная программа по защите прав потребителей** на 1995-2000 годы.

В последующий период и до настоящего времени деятельность в сфере защиты прав потребителей на территории области осуществляется в соответствии с региональной комплексной программой по защите прав потребителей в Белгородской области на 2001-2005 годы, утвержденной постановлением главы администрации области от 7 сентября 2001 года № 566.

Кроме того, в 1999 году при администрации области постановлением главы администрации области от 5 июля 1999 года № 379 был создан **Межведомственный координационный совет по защите прав потребителей** (далее – Совет). В состав Совета вошли руководители территориальных государственных контролирующих и правоохранительных органов, специалисты по защите прав потребителей органов местного самоуправления, сотрудники структурных подразделений правительства области, представители областных средств массовой информации.

**В отчетный период региональная система защиты прав потребителей имела следующую организационную структуру:**

Указом Президента Российской Федерации от 9 марта 2004 года № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» была образована **Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека**, которой были переданы функции:

- по контролю и надзору в сфере санитарно-эпидемиологического надзора упраздненного Министерства здравоохранения Российской Федерации;
- в сфере надзора на потребительском рынке упраздненного Министерства экономического развития и торговли Российской Федерации;
- в сфере защиты прав потребителей упраздненного Министерства Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства.

В соответствии с вышеназванным Указом Правительство Российской Федерации постановлением от 6 апреля 2004 года № 154 «Вопросы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» установило, что Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия, защиты прав потребителей и на потребительском рынке, и осуществляет свою деятельность непосредственно и через свои **территориальные органы**.

Кроме того, распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2004 года № 1024-р в ведение Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия че-



ловека были переданы территориальные управления Государственной инспекции по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей.

Одной из основных функций Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека является организация и осуществление государственного надзора на потребительском рынке и в сфере защиты прав потребителей.

Общее руководство за проведением на территории области единой государственной региональной политики осуществляет **Правительство Белгородской области**, которое определяет и разрабатывает приоритетные направления этой политики, обеспечивает принятие необходимых мер, направленных на реализацию законодательства о защите прав потребителей в интересах населения.

Функции по организации этой работы, координации деятельности органов местного самоуправления, территориальных государственных и правоохранительных органов по вопросам защиты прав потребителей и по взаимодействию с общественными организациями потребителей возложены на **управление потребительского рынка, ресурсов и услуг департамента экономического развития Белгородской области** (далее – управление).

Основными целями и задачами управления для обеспечения защиты прав потребителей на всей территории области являются:

- подготовка предложений, нормативных правовых актов по повышению эффективности государственного управления в области защиты прав потребителей;
- взаимодействие с федеральными территориальными контролирующими и правоохранительными органами по вопросам защиты прав потребителей с целью координации действий, направленных на организацию и обеспечение защиты прав потребителей на территории области;
- координация деятельности органов местного самоуправления и их структурных единиц для достижения единства в понимании и осуществлении всех необходимых мер, направленных на реализацию законодательства по защите прав потребителей;
- изучение структуры обращений граждан по поводу нарушений законодательства по защите прав потребителей;
- анализ деятельности и общего состояния дел по защите прав потребителей на рынке товаров и услуг в области;
- информационное, методическое и консультационное обеспечение по вопросам защиты прав потребителей.

Кроме того, на управление возложено руководство Межведомственным координационным советом по защите прав потребителей Белгородской области, организационное обеспечение его заседаний, а также руководство и контроль за выполнением региональной комплексной программы по защите прав потребителей в Белгородской области.

На муниципальном уровне защитой интересов и прав потребителей занимаются **органы местного самоуправления**, которые строят свою работу в соответствии с Федеральным законом «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации» и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Так, согласно ст. 44 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» органы местного самоуправления вправе рассматривать жалобы граждан и консультировать их по вопросам защиты прав потребителей, а также обеспечивать судебную защиту прав потребителей. При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды они обязаны незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

В отчетный период во всех 22 районах области органами местного самоуправления была организована работа по защите прав потребителей.

В таких муниципальных образованиях как г. Белгород, Валуйский район и г. Валуйки, Новооскольский район, Шебекинский район и г. Шебекино созданы отделы по защите прав потребителей, в администрации Ивнянского района – подотдел, которые входят в состав комитетов и управлений, занимающихся вопросами торговли и экономического развития. В остальных районных администрациях назначены специалисты по защите прав потребителей.

Для оказания помощи потребителям, проживающим в селах и поселках, при поселковых и сельских администрациях назначаются **уполномоченные по защите прав потребителей** из числа работников администраций этих округов. Основная задача, стоящая перед уполномоченными, заключается

в выявлении нарушений законодательства и информировании районных администраций в целях принятия мер по их устранению, а также консультирование потребителей.

Для обеспечения координации и взаимодействия с органами местного самоуправления городов и районов области управление потребительского рынка, ресурсов и услуг департамента экономического развития области ежеквартально на основании представленных отчетов осуществляет анализ работы с обращениями граждан по вопросам защиты их потребительских прав, судебной практики и информационно-разъяснительной работы.

Обобщенная информация и анализ состояния защиты прав потребителей на территории области представляется губернатору области Е.С. Савченко, главам местного самоуправления, территориальным контролирующим и правоохранительным органам.

Одной из составляющих организационной структуры защиты прав потребителей являются **общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы)**, созданные на добровольной основе и осуществляющие свою деятельность в соответствии с собственными уставами и полномочиями, которые определены ст.45 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

В целях усиления роли общественности в обеспечении наиболее полной реализации законодательства о защите прав потребителей на территории Белгородской области главой администрации области было принято постановление от 15 августа 1995 года № 512 «О поддержке общественного движения в защиту прав потребителей».

Соответствующие организационные меры по поддержке и развитию общественного движения по защите прав потребителей утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 26 августа 1995 года № 837.

В 2004 году на территории области насчитывалось 5 общественных объединений потребителей. К наиболее заметным общественным организациям следует отнести Белгородское региональное отделение общественной организации «Всероссийская Лига защитников потребителей».

Определенную роль в защите прав потребителей в области выполняет **Торгово-промышленная палата Белгородской области**. Одна из ее многочисленных функций непосредственно связана с разрешением споров с участием потребителей – услуги по экспертизе.

### 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЙ БАЗЫ

Самым значительным событием года в развитии российской законодательной базы в сфере защиты прав потребителей стало принятие в декабре Федерального закона № 171-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Настоящий закон был разработан во исполнение Программы социально-экономического развития Российской Федерации на среднесрочную перспективу (2002-2004 годы), утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации № 910-р от 10 июня 2001 года с целью обеспечения баланса между интересами потребителей и предпринимателей. Необходимость принятия данного закона была вызвана разработкой и принятием пакета законов, направленных на снятие административных барьеров в экономике и защиту малого бизнеса.

В основной части изменения и дополнения, внесенные в закон, направлены на усиление гарантий реализации прав потребителей, предоставленных действующим законом.

Новацией рассматриваемого закона является установление ответственности организаций и индивидуальных предпринимателей – импортеров за ненадлежащее качество импортных товаров в случае, если на территории Российской Федерации отсутствует организация, уполномоченная на принятие и удовлетворение требований потребителя по поводу качества товара, созданная иностранным изготовителем, или выполняющая соответствующие функции на основании договора с иностранным изготовителем (новая редакция преамбулы закона).

Необходимость установления ответственности импортера вызвана тем, что в настоящее время уполномоченные иностранным изготовителем организации, ответственные перед потребителем за ненадлежащее качество товара на территории Российской Федерации, как правило, отсутствуют. В связи с тем, что на иностранного изготовителя, не осуществляющего свою деятельность на территории Российской Федерации, действие законодательства Российской Федерации не распространяется, потребитель был лишен возможности в отношении иностранного изготовителя реализовать права, предоставленные российским законодательством о защите прав потребителей (вновь введенная статья 26<sup>1</sup> закона).

Закон ввел новую статью 42<sup>1</sup>, закрепляющую общие полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей. В соответствии с данной статьей высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры.

Также в настоящем законе закреплено, что государственный контроль и надзор за соблюдением законодательства в области защиты прав потребителей осуществляется, помимо иных федеральных органов государственной власти, уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю в области защиты прав потребителей. Согласно Указу Президента РФ № 314 от 09.03.04 г. «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» таким органом является Федеральная служба в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальные органы. К компетенции этой службы настоящий закон относит следующие основополагающие полномочия:

- выдача продавцам и изготовителям предписаний о прекращении нарушений прав потребителей;
- принятие мер по приостановлению производства, реализации и отзыву с рынка товаров, которые не соответствуют обязательным требованиям;
- направление в лицензирующий орган материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении или об аннулировании действия лицензии;
- направление в органы прокуратуры и другие правоохранительные органы материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанным с нарушением прав потребителей;
- обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя или продавца за неоднократное или грубое нарушение прав потребителей;
- участие в судебных делах, связанных с защитой прав потребителей с целью дачи соответствующих заключений;
- дача разъяснений по вопросам применения законов и иных нормативно-правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Кроме того, закон ввел новую норму, в силу которой Правительство Российской Федерации наделено полномочием издавать для потребителя и продавца (исполнителя, изготовителя) специальные правила, обязательные при заключении договоров розничной купли-продажи, энергосбережения, договоров о выполнении работ и оказании услуг (новый пункт 2 статьи 1 Закона).

Закон наделил общественные объединения потребителей правом обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, противоречащих нормативным актам Российской Федерации, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей (новая редакция статьи 45 закона).

В новой редакции закона расширен объем информации о реализуемых и производимых продуктах питания, которую должны представлять продавцы и производители. Теперь, помимо ранее предусмотренных сведений, продавцы и производители должны будут в обязательном порядке предоставлять информацию о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерных модифицированных организмов и способах изготовления готовых блюд (новая редакция пункта 2 статьи 10 закона).

Закон определил следующую подсудность по искам о защите прав потребителей (новая редакция пункта 2 статьи 17 закона):

- по месту нахождения организации или места жительства индивидуального предпринимателя;
- по месту жительства или пребывания истца;
- по месту заключения или исполнения договора;
- по месту нахождения филиала или представительства организации, если иск вытекает из их деятельности.

В закон включены новые положения, обеспечивающие защиту прав потребителей при осуществлении продажи товаров дистанционным способом, то есть в случаях, когда потребитель заключает договоры на основании ознакомления с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах, представленных в фотографиях, по радио, по телевидению, через Интернет или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара. Законом установлены дополнительные гарантии соблюдения прав потребителя при осуществлении таких продаж – право потребителя на отказ от товара в любое время до его передачи потребителю, а также после его передачи – в течение 7 дней, специальные требования к информации о товаре и способу ее предоставления. Данные новации полностью корреспондируются с нормами европейского законодательства в этой сфере (вновь введенная статья 26<sup>1</sup> закона).

Закон предоставил право продавцам и изготовителям устанавливать дополнительные обязательства в отношении недостатков товара, обнаруженных в течение гарантийного срока. При этом содержание дополнительного обязательства, срок его действия, порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству, согласно закону, определяются продавцом в договоре с потребителем, изготовителем самостоятельно, что, по мнению разработчиков, будет способствовать в рамках развития конкуренции и борьбы за потребителя взятию ими на себя таких обязательств (новая редакция пунктов 6, 7 статьи 5 закона).

Закон установил некоторые новые сроки, связанные с защитой прав потребителей, которых ранее не было в федеральном законе, например:

- сроки предоставления во временное пользование аналогичного товара на время замены некачественного товара – в течение 3-х дней со дня предъявления требования о замене товара, если для замены требуется более 7-ми дней (новая редакция пункта 1 статьи 21 закона);
- сроки возврата денежных средств, уплаченных за товар при расторжении потребителем договора в случае возврата некачественного товара – в течение 10-ти дней со дня предъявления требования о возврате (новая редакция статьи 22 закона);
- некоторые другие сроки.

Данный закон не устанавливает конкретных сроков его вступления в силу, за исключением положений о доведении до потребителя информации об импортере, которые вступают в силу по истечении 90 дней после дня официального опубликования закона. По этой причине следует руководствоваться статьей 6 Федерального закона № 5-ФЗ «О порядке опубликования и вступления в силу федеральных конституционных законов, федеральных законов, актов палат Федерального собрания», на основании которой перечисленные акты вступают в силу по истечении 10 дней после дня их официального опубликования, если самими актами не установлен другой порядок их вступления в силу.

В Белгородской области в 2004 году были приняты дополнительные меры по совершенствованию и развитию нормативно-правовой базы, регулирующей отношения в различных секторах потребительского рынка товаров, работ, услуг: торговля, бытовое обслуживание, медицина, социальная сфера и др.

С этой целью и губернатором и правительством области утверждены следующие организационно-распорядительные документы по защите интересов граждан-потребителей:

- от 26 января 2004 года № 19 «О мерах по дальнейшему повышению уровня бытового обслуживания населения Белгородской области на 2004-2007 годы»;
- от 28 января 2004 года № 41-р «О проведении конкурса на лучшее предприятие бытового обслуживания населения Белгородской области»;
- от 31 марта 2004 года № 10-пп «О специальных защитных мерах в отношении алкогольной и спиртосодержащей продукции»;
- от 11 апреля 2004 года № 88 «Об организации производства экологически чистой продукции на территории области»;
- от 11 мая 2004 года № 112 «О дополнительных мерах по предотвращению реализации в области лекарственных медико-профилактических диагностических средств, пришедших в негодность, с истекшим сроком годности, являющихся подделками или незаконными копиями»;
- от 24 июня 2004 года № 67-пп «О мерах по полному недопущению использования генетически модифицированных источников на территории области»;
- от 8 сентября 2004 года № 116-пп «О регулировании лотерейной деятельности на территории Белгородской области»;
- от 22 сентября 2004 года № 190 «Об упорядочении деятельности компьютерных салонов на территории Белгородской области»;
- от 4 ноября 2004 года № 157-пп «О Программе экономического и социального развития Белгородской области на период до 2007 года»»
- от 19 ноября 2004 года № 163-пп «О перечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам, с учетом потребностей населения, проживающего на территории Белгородской области».

#### **4. ИТОГИ РАБОТЫ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ КОНТРОЛИРУЮЩИХ И ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕ- НИЕМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

С целью защиты интересов и прав потребителей и пресечения нарушений в основных сферах потребительского рынка соответствующая работа была проведена территориальными государственными контролирующими и правоохранительными органами.

##### **4.1. Федеральное государственное учреждение «Белгородский центр стандартизации, метрологии и сертификации»**

В 2004 году на территории области обеспечение прав потребителей на приобретение безопасных и качественных товаров и услуг являлось одним из основных направлений в деятельности ФГУ «Белгородский центр стандартизации, метрологии и сертификации», осуществляемой в соответствии с законами Российской Федерации «О защите прав потребителей», «О качестве и безопасности пищевых продуктов», «О техническом регулировании» и другими нормативно-правовыми актами.

Приоритеты проводимых работ определялись целями обеспечения безопасности и повышения качества, конкурентоспособности отечественной продукции, защиты потребительского рынка от некачественных и потенциально опасных товаров, внедрения прогрессивных технологий в промышленное производство и сферу социальных услуг.

В прошедшем году Белгородским центром осуществлен комплекс мер по проведению в регионе государственной политики реформирования действующих систем стандартизации, подтверждения соответствия, государственного контроля и надзора за безопасностью продукции и аккредитации.

Важнейшим итогом 2004 года явилась работа по внедрению Федерального закона «О техническом регулировании», введенного в действие с 1 июля 2003 года.

Принципиальные положения, предусмотренные законом, должны обеспечить использование в Российской Федерации такой системы технического регулирования, при которой процедуры установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки и утилизации в целях защиты жизни и здоровья граждан, охраны окружающей среды, устанавливаются в техническом регламенте, принятом Федеральным законом.

С полным введением в действие закона процедуры разработки и применения технических регламентов и стандартов станут более открытыми и доступными для всех заинтересованных участников работ, менее обременительными и затратными для всех хозяйствующих субъектов и привлекательными для инвесторов. Данный подход полностью отвечает практике стран-членов Всемирной торговой организации и Европейского Союза в решении вопросов обеспечения безопасности продукции.

С принятием Федерального закона «О техническом регулировании» начался период реформирования нормативной базы в области стандартизации.

В процессе осуществления технической реформы предусматривается сокращение и упорядочение функции по контролю производства и оборота товаров (работ, услуг), номенклатуры продукции, подлежащей обязательной сертификации, и расширение номенклатуры изделий, соответствие которых может быть подтверждено декларацией.

При переводе регулирования процессов производства, выпуска и оборота продукции по техническим регламентам важно обеспечить плавное реформирование нормативной базы стандартизации. Переход на технические регламенты должен быть тесно увязан с соблюдением обязательных требований государственных стандартов и иных нормативных правовых актов.

Данный вывод вытекает из переходных положений статьи 46 Федерального закона «О техническом регулировании», которой предусмотрено, что впредь до вступления в силу соответствующих технических регламентов требования к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными документами федеральных органов исполнительной власти, подлежат обязательному исполнению в части обеспечения целей защиты жизни, здоровья, имущества, окружающей среды, предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей.

В настоящее время идет формирование программы разработки технических регламентов на 2005-2010 годы. Существует реальная возможность включить в ее разделы разработку технических

регламентов (законов), требования которых были бы сопряжены с положениями Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в части предоставления необходимой и достоверной информации о товаре.

Учитывая, что при нанесении информации с помощью маркировки и этикетки невозможно предоставить все необходимые сведения о товаре, требования к способам и порядку нанесения обязательной информации о продукции необходимо включить в специальный технический регламент.

Эти меры позволили бы восполнить пробел в системе стандартизации при установлении требований к терминологии на новую и модифицированную продукцию, своевременно пресекать случаи использования заимствованных наименований, применения внешнего оформления, подобного иным изделиям, приписывания товарам полезных свойств, характерных для другой продукции, то есть исключить применение способов, вводящих потребителей в заблуждение.

На территории области контроль и надзор за соблюдением государственных стандартов и обеспечением единства измерения до 15 ноября 2004 года – до момента реформирования системы госнадзора осуществлялся специалистами ФГУ «Белгородский центр стандартизации, метрологии и сертификации», аттестованными в качестве государственных инспекторов.

За 2004 год в целях соблюдения обязательных требований государственных стандартов, правил сертификации и государственного метрологического контроля и надзора было проверено 171 предприятие области, выдано 124 предписания о приостановке реализации продукции и устранении выявленных нарушений, а также о запрете применения не поверенных средств измерения. К административной ответственности привлечено 125 юридических и должностных лиц.

Для оказания практической и консультационной помощи предпринимательскому корпусу по вопросам качества специалистами ФГУ «Белгородский центр стандартизации, метрологии и сертификации» совместно с экспертами ООО «Белгородский центр сертификационных испытаний» в городах Белгород, Старый Оскол и Алексеевка проведены семинарские занятия по следующим темам:

- «Принципы технического регулирования»;
- «Государственный контроль и надзор в свете Федерального закона «О техническом регулировании»»;
- «Стандартизация: место в системе технического регулирования»;
- «Государственное регулирование качества продовольствия»;
- «Генетически модифицированные продукты» и др.

В канун Всемирного дня качества в областной общественно-политической газете «Белгородская правда» была опубликована статья директора ФГУ «Белгородский центр стандартизации, метрологии и сертификации», по областному телевидению при участии специалистов отдела госнадзора прошла тематическая передача «Государственный контроль и надзор за пищевыми продуктами», а на радио – программа на тему: «Стандарты объединяют мир».

#### **4.2. Федеральное государственное учреждение «Центр государственного санитарно-эпидемиологического надзора в Белгородской области»**

Соответствующие меры по контролю за качеством и безопасностью пищевой продукции принимались Федеральным государственным учреждением «Центр государственного санитарно-эпидемиологического надзора в Белгородской области».

Так, Центром госсанэпиднадзора в Белгородской области в 2004 году проведено 777 рейдов и 3453 проверки предприятий торговли, в том числе по недопущению использования генетически модифицированных источников, соблюдению требований при транспортировке и реализации скоропортящихся продуктов.

Основными нарушениями, выявляемыми при проверках предприятий продовольственной торговли, являются отсутствие необходимой сопроводительной документации на реализуемые пищевые продукты, самостоятельное расширение ассортимента, несоблюдение товарного соседства, нарушение условий хранения, транспортировки и реализации. Нарушения выявлены в 65,6% всех проверенных предприятий. В 35% случаев нарушались так же сроки прохождения медицинских осмотров.

Забраковано 1377 партий пищевых продуктов в объеме 19307 кг, в том числе 47 партий в объеме 2201 кг импортной продукции. В списке продуктов наибольший удельный вес заняли молоко и молочные продукты (40%), пиво и безалкогольные продукты (17,2%), прочие пищевые продукты (13,9%, в основном соевые продукты). Доля импортных продуктов в общем объеме забраковки составила 11,4%.

За выявленные нарушения санитарного законодательства в 2004 году вынесен 2061 штраф на сумму 1 904,8 тыс. руб., предупреждены 437 человек, отстранены от работы 1021 человек. Приостановливалась эксплуатация 249 предприятий.

Учреждениями госсанэпидслужбы области была продолжена работа по осуществлению мониторинга качества и безопасности пищевых продуктов. В 2004 году по результатам выборочного лабораторного контроля, проводимого центрами госсанэпиднадзора в городах и районах области, не отвечали требованиям по химическим показателям 1,9% исследованных пищевых продуктов, по микробиологическим показателям – 4,7% проб.

Обращает на себя внимание микробиологическая чистота молочной продукции, реализуемой в торговой сети. О нарушениях, связанных с неправильной транспортировкой, хранением и реализацией пищевых продуктов, свидетельствует увеличение доли проб молока и молочных продуктов, неудовлетворительных по микробиологической чистоте, с 2,3% на молокоперерабатывающих предприятиях области до 8,4% в торговой сети.

Специалистами центров госсанэпиднадзора в городах и районах области подготовлены и опубликованы 33 статьи о состоянии надзора за предприятиями продовольственной торговли, качестве и безопасности пищевых продуктов, питьевой воды, по профилактике йоддефицитных состояний, об использовании генетически модифицированных источников, о профилактике пищевых отравлений. Подготовлены выступления на радио и телевидении, в том числе в прямом эфире по профилактике пищевых отравлений, об использовании ГМИ, качестве и требованиях безопасности при реализации овощной продукции, молока. С целью пропаганды здорового образа жизни, отказа населения от курения за отчетный период прочитано 142 лекции, проведено 750 бесед.

Кроме того, специалисты Центра госсанэпиднадзора в Белгородской области принимали участие в разработке проектов организационно-распорядительных документов по вопросам производства экологически чистой продукции на территории области и мерах по полному недопущению использования генетически модифицированных источников на территории области.

#### **4.3. Управление Госторгинспекции Минэкономразвития России по Белгородской области**

Основной деятельностью Управления Госторгинспекции Минэкономразвития России по Белгородской области (после реорганизации – Управления Госторгинспекции Роспотребнадзора по Белгородской области, далее – Госторгинспекция) является контроль качества и безопасности товаров народного потребления, за соблюдением норм и правил торговли и общественного питания, порядком применения цен по отдельным группам товаров.

В целях более полной реализации своих полномочий Госторгинспекцией был утвержден план мероприятий на 2004 год, который предусматривал комплекс мероприятий, направленных на защиту прав потребителей.

Управлением Госторгинспекции по Белгородской области в 2004 году проведено 2737 мероприятий по контролю за соблюдением предприятиями потребительского рынка действующего законодательства, возбуждено 2795 дел об административных правонарушениях.

По результатам рассмотрения данных дел, а также по 2385 административным делам, поступившим от правоохранительных органов, должностными лицами управления Госторгинспекции вынесено 4631 постановление об административных правонарушениях на общую сумму 5850,9 тыс. руб. По состоянию на 1 января 2005 года из общего количества вынесенных штрафов взыскано штрафных санкций на сумму 5 464,9 тыс. руб. или 93,4%. Процент охвата проверками предприятий потребительского рынка области различных форм собственности за отчетный период составил 31%.

Кроме того, управлением Госторгинспекции принимались меры по противодействию нарушениям в сфере интеллектуальной собственности и охране товарного знака, зарегистрированного на территории Российской Федерации, а также по соблюдению постановления Правительства Российской Федерации от 4 июня 2002 года № 381 «О внесении изменений в Положение о лицензировании деятельности по воспроизведению аудиовизуальных произведений и фонограмм на любых видах носителей» при продаже указанной продукции.

Проверками было охвачено 49 предприятий. Нарушения были выявлены в каждом проверенном предприятии. В ходе проверок было проинспектировано 44 тыс. шт. аудио и видеопроизведений, из числа которых снято с продажи по признакам контрафактности 20 тыс. шт. кассет (45%) на общую сумму 1 200 тыс. руб.



Характерными нарушениями при реализации аудио- и видеокассет, компактдисков и других видеоносителей явились отсутствие:

- информации о номере и дате прокатного удостоверения, выданного в установленном действующим законодательством порядке; о стране и студии, на которой снят фильм, год его выпуска;
- рекомендаций по возрастному ограничению;
- наименования и места нахождения изготовителя экземпляра фильма, воспроизведенного на видеоносителе;
- технических характеристик аудио- и видеоносителя;
- наименования лицензиата и номера на корпусе аудио- и видеокассетах, компактдисках.

По результатам проведенных проверок составлено 49 актов, привлечено к административной ответственности 49 виновных лиц. Согласно КоАП РФ наложены штрафные санкции в сумме 98 тыс. руб. Информация о результатах проверок направлена в средства массовой информации.

В 2004 году в Госторгинспекцию поступило 2700 обращений потребителей и индивидуальных предпринимателей. В их числе жалобы на качество товаров, нарушения правил торговли и низкую культуру обслуживания, на работу предприятий общественного питания при приготовлении блюд, недовложение сырья при приготовлении блюд, обчеты, отсутствие калькуляции на приготовленные блюда, меню, неудовлетворительное санитарное состояние.

Среди жалоб, касающихся качества товаров, большой удельный вес занимают жалобы на низкое качество икры красной, рыбы и морепродуктов, швейных изделий, кожаной галантереи, сложнobyтовой техники и обуви.

Все поступившие жалобы и обращения граждан своевременно были рассмотрены специалистами управления. В соответствии со ст. 18 Федерального закона «О защите прав потребителей» за недоброкачественный товар потребителям возвращены денежные средства в сумме стоимости товара. По выявленным нарушениям составлены акты, протоколы об административных правонарушениях. Руководителям проверенных предприятий выданы предписания «Об устранении административных правонарушений».

**Примеры:** Полностью подтвердилась коллективная жалоба жителей с. Зеленая Поляна Белгородского района на работу магазина предпринимателя Якутина Г.В. Проверка была проведена с представителями средств массовой информации, результаты опубликованы в газете «Белгородская правда» и показаны по телевидению.

7 жалоб поступило от потребителей г. Белгорода на качество телефонов сотовой связи. Обращения потребителей связаны с непредставлением на период ремонта телефонных аппаратов, нарушениями сроков устранения недостатков приобретенных некачественных телефонов.

В результате принимаемых мер в белгородском салоне связи «Евросеть» ООО «Выставка мобильной связи» снято с реализации телефонных аппаратов без сертификатов соответствия Министерства связи Российской Федерации на сумму 24 тыс. руб. А также забракованы зарядные устройства, аксессуары к телефонам импортного производства без информации на русском языке. Установлено нарушение права покупателя в части предоставления ему на период ремонта телефона сотовой связи.

Рассмотрены 4 жалобы на неудовлетворительное качество сложнobyтовой техники, реализуемой в магазине «Сфера» частного предпринимателя Сорокиной О.Ю. (г. Белгород). При проверке работы данного предприятия сняты с реализации электробытовые нагревательные приборы, телевизоры без сертификатов и полной, и достоверной информации о товаре и его изготовителе.

В отчетном периоде проводились мероприятия профилактического характера, такие как смотр качества пива, участие в областной акции «Потребительские знания – в каждую семью!».

С целью повышения квалификации специалисты управления направлялись на учебу и для участия в семинарах всероссийского уровня, проводимых в городах Москва, Санкт-Петербург, Мурманск, Владивосток, Астрахань.

Управлением Госторгинспекции для повышения знаний потребителей, привития им навыков потребительской культуры, обучения правильному поведению в конфликтных ситуациях разработаны методические рекомендации «Потребитель учиcь покупать грамотно», изготовленные в типографии брошюрой. Данное издание по согласованию с департаментом экономического развития Белгородской области было распространено среди школьников, студентов и жителей области, а также направлено в органы местного самоуправления.

Для оперативного оповещения населения об установленных фактах нарушений законодательств о защите прав потребителей при Госторгинспекции организована пресс-служба.

Ежемесячно в управлении Госторгинспекции по Белгородской области проводится День инспектора, по возможности привлекаются специалисты других федеральных контролирующих и правоохранительных органов.

Руководитель управления Госторгинспекции ежемесячно принимает участие в работе общественно – консультационной приемной, созданной региональной коллегией федеральных органов исполнительной власти при полномочном представителе Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе. В данной приемной ведется прием индивидуальных предпринимателей и граждан, даются разъяснения по имеющимся у них вопросам.

Управлением Госторгинспекции заключено соглашение с Харьковским управлением по делам защиты прав потребителей о взаимодействии по вопросам проведения мероприятий, направленных на предупреждение, выявление и пресечение правонарушений на потребительском рынке, по обмену информацией о забракованных товарах.

По результатам проверок торговых предприятий подготовлены и опубликованы 60 критических статей в газетах «Белгородские известия», «Белгородская правда», «Московский комсомолец» и др., по радио и телевидению передано 45 материалов.

#### **4.4. Управление ветеринарии при правительстве Белгородской области**

Управлением ветеринарии при правительстве Белгородской области проведено 8 тыс. экспертиз молочных продуктов, 12 тыс. – мясопродуктов и 166 тыс. – продукции растительного происхождения, забракованы как опасные для здоровья человека 0,9 т молочных, 2 т мясных и 1,5 т растительных продуктов, выдано 1011 предписаний.

Особое внимание в отчетном году уделялось сырью и продукции поступающих в область по импорту или из других регионов России. Для этих целей в 2004 году в Белгородскую межобластную ветеринарную лабораторию приобретено современное оборудование для исследования сырья и продукции на генетически модифицированные источники.

Кроме того, управлением ветеринарии ведется мониторинг ветеринарно-санитарного благополучия сырья, используемого на перерабатывающих предприятиях. Это дает возможность проводить более глубокий анализ качества выпускаемой продукции, планировать и осуществлять поставки необходимого сырья для перерабатывающих отраслей агропромышленного комплекса.

#### **4.5. Управление внутренних дел Белгородской области**

Управлением внутренних дел Белгородской области (далее – УВД) уделялось особое внимание реализации государственной политики в сфере потребительского рынка. С этой целью проводились мероприятия по пресечению оборота на потребительском рынке области некачественных, контрафактных и опасных товаров.

Подразделениями милиции общественной безопасности УВД Белгородской области проведено 3037 мероприятий, направленных на выявление и пресечение правонарушений в сфере потребительского рынка, проверено свыше 20 тыс. хозяйствующих субъектов, осуществляющих предпринимательскую деятельность на территории области.

В ходе принимаемых мер выявлено 8543 административных правонарушения в области предпринимательской деятельности, 5820 административных правонарушений, предусмотренных ст. 6.13 Закона Белгородской области «Об административных правонарушениях на территории Белгородской области», предусматривающей ответственность за торговлю в неустановленных местах. Составлено 14363 протокола об административном правонарушении. Снято и изъято с реализации некачественной продукции на сумму более 400 тыс. руб.

Также проверено 615 объектов, связанных с оборотом аудио и видеопродукции и программным обеспечением компьютерной техники. В ходе проведенных оперативных мероприятий изъято 3,2 тыс. единиц аудио-видеокассет и компактдисков на сумму 225,6 тыс. руб.

По специальному плану проведено 2048 ведомственных проверок предприятий, осуществляющих оптовую и розничную торговлю алкогольной продукцией, в результате которых в 352 организациях, из них в 340 предприятиях розничной торговли, выявлены правонарушения, а в 2 случаях внесены представления на приостановление действия лицензии. По результатам проверок изъято 24 декалитра алкогольной продукции.

Всего в течение 2004 года сотрудниками УВД области выявлено 1626 преступлений экономической направленности, что меньше на 12% в сравнении с 2003 годом. Одной из основных причин снижения раскрытия преступлений данной категории явилась декриминализация в декабре 2003 года ст. 200 Уголовного Кодекса Российской Федерации (обман потребителей), составлявшей ранее более 60% в общем количестве раскрытых преступлений.

Общий рост раскрываемости других составов преступлений экономической направленности составил 2,2 раза, в том числе по таким статьям УК РФ, как:

- ст. 327 (подделка, изготовление и использование заведомо подложных документов) – в 4,3 раза;
- ст. 165 (причинение имущественного ущерба путем обмана или злоупотребления доверием) – в 5,3 раза;
- ст. 159 (мошенничество) – в 9,9 раза;
- ст. 158 (кража) – в 5,2 раза.

В течение отчетного года, в целях стабилизации обстановки на потребительском рынке, организован и проведен ряд целевых профилактических мероприятий.

Среди них мероприятия:

по выявлению и пресечению фактов реализации похищенных транспортных средств и автозапчастей;

по предотвращению террористических актов на объектах потребительского рынка с массовым скоплением граждан;

по пресечению фактов реализации фальсифицированной продукции медицинского назначения в аптеках и других предприятиях торговли;

по проверке компьютерных и игровых салонов.

С целью просветительской работы граждан сотрудниками подразделения милиции общественной безопасности УВД Белгородской области дано 6 телевизионных репортажей по телевидению, опубликовано 7 статей в средствах массовой информации.

#### **4.6. Белгородская таможня**

Одной из функций таможенных органов Российской Федерации является осуществление мер по контролю за безопасностью ввозимых товаров. В отчетный период дополнительные меры, направленные на защиту потребительского рынка от некачественных товаров, ввозимых на территорию области, принимались Белгородской таможней.

Так, с целью выявления поддельных документов при пропуске товаров через границу впервые введена обязательная сплошная проверка предъявленных сертификатов соответствия и содержащейся в них информации через Белгородский орган по сертификации. Всего в 2004 году Белгородской таможней проверено на достоверность 23 тыс. разрешительных документов.

Кроме того, внедрена новая форма актов таможенного досмотра, которая обеспечивает проведение усиленного контроля за ввозимыми товарами на соответствие данным, указанным в товаротранспортных накладных, спецификациях и сертификатах качества.

#### **4.7. Белгородское областное отделение Российской транспортной инспекции Министерства транспорта Российской Федерации**

Для создания условий по успешному функционированию рынка транспортных услуг и защите прав потребителей соответствующие меры принимались Белгородским областным отделением Российской транспортной инспекции Министерства транспорта Российской Федерации (далее – БООРТИ). Главными задачами отделения в 2004 году являлись:

- осуществление государственного контроля за соблюдением транспортного законодательства, правил безопасного функционирования транспорта и экологических требований при его эксплуатации;
- лицензирование перевозок пассажиров и грузов, контроля и надзора за соблюдением лицензиатами лицензионных требований и условий в транспортном комплексе Российской Федерации;
- осуществление транспортного контроля за международными автомобильными перевозками.

В 2004 году сотрудниками БООРТИ было проверено всего 2,3 тыс. юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, выявлено 5,3 тыс. нарушений, выдано 1,8 тыс. предписания об устранении выявленных нарушений, составлено 598 протоколов о привлечении к административной ответственности, приостановлено действие лицензии у 46 перевозчиков.

Отделением, в соответствии с Положением об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами, утвержденным приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 8 января 1997 года № 2, Законом Белгородской области от 30 апреля 1999 года № 63 «О маршрутных пассажирских перевозках в Белгородской области», осуществляется постоянный контроль за перевозками пассажиров. При проведении проверок БООРТИ особое внимание уделялось соблюдению лицензионных условий, обеспечивающих безопасное и качественное обслуживание пассажиров, а также наличию полной и достоверной информации для потребителей транспортных услуг.

**Пример:** В г. Старый Оскол для обеспечения безопасности и удобства пассажиров, после проведения совместных рейдов, на крупных автобусных остановках, расположенных по улице Ленина, остановочные площадки были распределены по направлениям и оборудованы указателями маршрутов.

Из 2,1 тыс. хозяйствующих субъектов, осуществляющих пассажирские автобусные перевозки, отделением в 2004 году проверено 1,6 тыс., выявлено 1,1 тыс. нарушений, выдано 663 предписания, привлечено к административной ответственности 388 человек. Приостановлено действие лицензий у 29 перевозчиков пассажиров автобусами.

Кроме того, отделением проводились совещания с руководителями и специалистами автотранспортных организаций, осуществляющих маршрутные перевозки пассажиров в городах Белгород, Алексеевка, Старый Оскол, Валуйки по вопросам обеспечения безопасности движения.

В целях профилактики аварийности на пассажирском автотранспорте по специальному плану проводилась операции «Автобус» и «Челнок». В рамках этих операций было проверено около 2,5 тыс. автобусов на городских, междугородных и международных маршрутах. Проведенная работа в 2004 году позволила на пассажирском транспорте несколько снизить в сравнении с 2003 годом число дорожно-транспортных происшествий (ДТП) на 11,2%, количество погибших в 3,5 раза, раненных на 24,5%.

Следует отметить, что к осуществлению перевозочного процесса допускаются квалифицированные перевозчики. Это соответствует концепции правового государства по соблюдению законных интересов и защите прав потребителей транспортных услуг. На курсах повышения квалификации перевозчики (не имеющие образования автомобильного профиля) имеют возможность изучить требования законодательных правовых и нормативных актов, действующих в транспортном комплексе Российской Федерации. За 12 месяцев 2004 года по направлению отделения прошли профильно-квалификационную подготовку 1051 специалист.

Приказом по отделению № 26 от 9 февраля 2004 года создана и работает комиссия по аттестации исполнительных руководителей и специалистов, связанных с обеспечением безопасности дорожного движения. В отчетном году прошли аттестацию более 500 специалистов юридических лиц.

В целях повышения безопасности дорожного движения комиссия проводит также досрочную аттестацию исполнительных руководителей и специалистов предприятий и организаций допустивших ДТП, а также грубые нарушения транспортного законодательства. Досрочно аттестовано 20 руководителей и специалистов юридических лиц. Директор ООО «Возок» Придачин Ю.Т. (п. Чернянка) при проведении досрочной аттестации по факту совершения ДТП был признан не соответствующим занимаемой должности и отстранен от работы.

Особое место в работе отделения занимает транспортный контроль на государственной границе. Белгородское областное отделение с апреля 1996 года проводит транспортный контроль на 9 автомобильных пунктах пропуска, расположенных на украинском участке государственной границы Российской Федерации. За 2004 год было проверено 145,8 тыс. единиц транспортных средств; привлечено к административной ответственности – 1260 человек; наложено штрафов на сумму 1403,6 тыс. руб.

Отделение проводит работу со средствами массовой информации по вопросам, связанным с безопасным функционированием транспортного комплекса. Специалисты отделения выступали на областном, а также Валуйском районном радио, радио «Русская Медиа-группа», Губкинском и Валуйском районном телевидении. В областной газете «Белгородская правда» опубликована статья руководителя отделения на тему: «Водитель, соблюдай автоэтикет», а также статьи специалистов отделения в 6 районных газетах.

#### **4.8. Государственное учреждение «Управление государственного надзора за связью и информатизацией в Российской Федерации по Белгородской области»**

Продолжающийся процесс формирования рыночных отношений в области связи существенно влияет на развитие технологий и средств связи и открывает огромные возможности для предоставления различных услуг связи пользователям.

Одновременно с предоставлением оператором связи пакета основных услуг, заключающимся в традиционном проводном телефонном соединении, рынок телекоммуникационных услуг активно предлагает все более разнообразные пакеты дополнительных услуг связи для удовлетворения требований как широких, так и индивидуальных групп пользователей.

На территории области государственный контроль за качеством предоставляемых услуг связи осуществляет государственное учреждение «Управление государственного надзора за связью и информатизацией в Российской Федерации по Белгородской области».

В 2004 году управлением проведено 113 проверок лицензируемой деятельности операторов, предоставляющих услуги связи, выдано 65 предписаний, рассмотрено 11 жалоб на низкое качество услуг связи. При проверке устанавливалось наличие договоров операторов связи с пользователями и выполнение их условий.

## 5. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ГОРОДОВ И РАЙОНОВ ОБЛАСТИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Органы местного самоуправления являются одними из самых важных и действенных элементов системы защиты прав потребителей и имеют большую социальную значимость. Поскольку именно органы местного самоуправления в соответствии с Конституцией Российской Федерации решают вопросы местного значения и, используя полномочия, предоставленные Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», могут обеспечить оперативную защиту интересов потребителей по месту жительства на основе безвозмездности и индивидуального подхода к каждому потребителю.

Для обеспечения защиты прав потребителей органы местного самоуправления самостоятельно формируют соответствующие структуры. По информации, представленной органами местного самоуправления городов и районов области, в 2004 году все 22 муниципальных образования (или 100%) занимались защитой прав потребителей.

При этом в 5 органах местного самоуправления или 22,7% от общего их числа созданы самостоятельные структурные подразделения по защите прав потребителей (г. Белгород, г. Валуйки и Валуйский район, Губкинский, Новооскольский районы, Шебекинский район, г. Шебекино), в Ивнянском районе – подотдел, а в остальных муниципальных образованиях назначены специалисты по защите прав потребителей, которые введены в другие структурные подразделения администраций.

В истекшем году органами местного самоуправления городов и районов области была продолжена работа по реализации государственной политики по защите прав потребителей на территориях муниципальных образований.

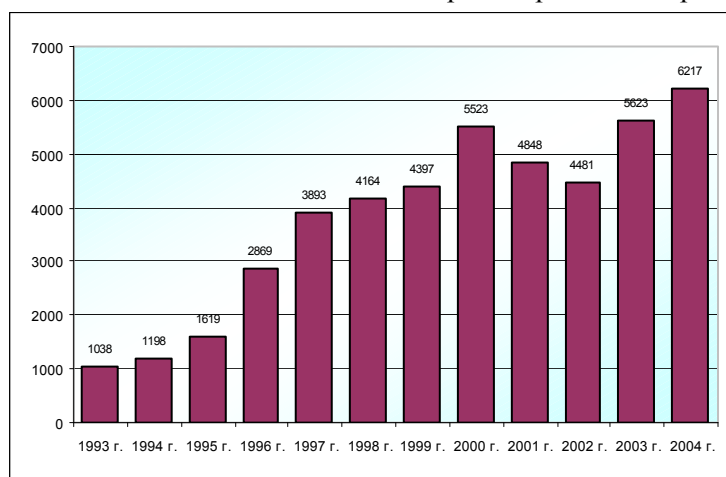
В соответствии со своими полномочиями, предоставленными ст. 44 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», муниципальные службы по защите прав потребителей в отчетный период выполняли весь комплекс задач по защите прав и интересов граждан-потребителей:

- рассматривали заявления и обращения потребителей и предпринимателей;
- консультировали их по вопросам потребительского законодательства;
- проводили проверки хозяйствующих субъектов, осуществляли судебную защиту прав потребителей;
- вели информационно-просветительскую работу.

В 2004 году в целом по области находилось на рассмотрении 6217 обращений граждан-потребителей, что составило 110,6% к уровню 2003 года, из них:

- письменных обращений в количестве 2448 заявления (105,2% к уровню 2003 года);
- устных обращений – 3769 (114,4% к уровню 2003 года).

Динамика поступления обращений граждан в органы местного самоуправления городов и районов области в связи с нарушением законодательства о защите прав потребителей представлена на рис. 1.



**Рис. 1. Динамика обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, рассмотренных органами местного самоуправления городов и районов Белгородской области в 1993 – 2004 гг.**

Динамика поступления письменных и устных обращений граждан в разрезе районов приведена в приложении № 1 к данному докладу.

Основное количество **письменных** обращений в 2004 году поступило в органы местного самоуправления от жителей города Белгорода – 667, Губкинского района – 464, города Старый Оскол и Старооскольского района – 373, Шебекинского района и города Шебекино – 203, Алексеевского района и города Алексеевка – 164.

Более 70 письменных жалоб потребителей рассмотрено специалистами по защите прав потребителей администраций Новооскольского (76) и Яковлевского (71) районов;

63 жалобы – специалистами администрации Валуйского района и г. Валуйки;

от 40 до 55 конфликтных ситуаций рассмотрели специалисты по защите прав потребителей администрации Вейделевского (40), Корочанского (49) и Чернянского (55) районов;

от 20 до 40 заявлений рассмотрели специалисты по защите прав потребителей в Белгородском (20), Волоконовском (25), Красногвардейском (26), Ивнянском (29); Прохоровском (29) и Ровеньском (35) районах;

от 10 до 20 – в администрациях Борисовского (13), Ракитянского (17), Грайворонского (18) районов;

до 10 – в администрациях Краснояружского (2) и Красненского (9) районов.

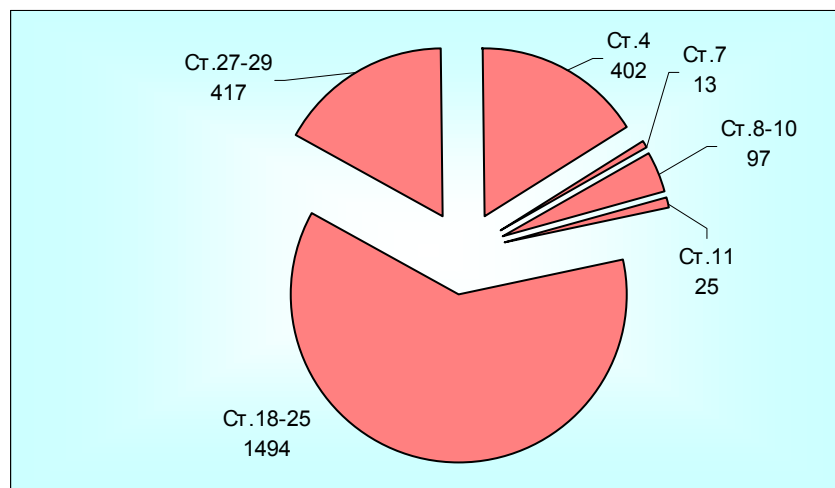
Анализ письменных обращений граждан показал, что в 1494 случаях (61% от общего их числа) продавцы в нарушение ст.ст.18-25 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» отказываются признавать наличие недостатков в товаре, расторгать договоры купли-продажи и возмещать убытки.

В числе других причин, вызвавших обращения граждан в службы по защите прав потребителей, по-прежнему остается качество товаров, работ, услуг (ст. 4). Жалоб такого характера в отчетном квартале поступило 402 (16,4%).

417 жалоб (17%) вызваны нарушениями, выявленными при выполнении работ и оказании услуг (ст.ст. 27-29).

Жалобы на отсутствие надлежащей информации – 97(4%) связаны как с отсутствием информации о продавце (исполнителе услуг), из-за чего потребители испытывают трудности в предъявлении претензий, так и с информацией, относящейся к потребительским свойствам товара.

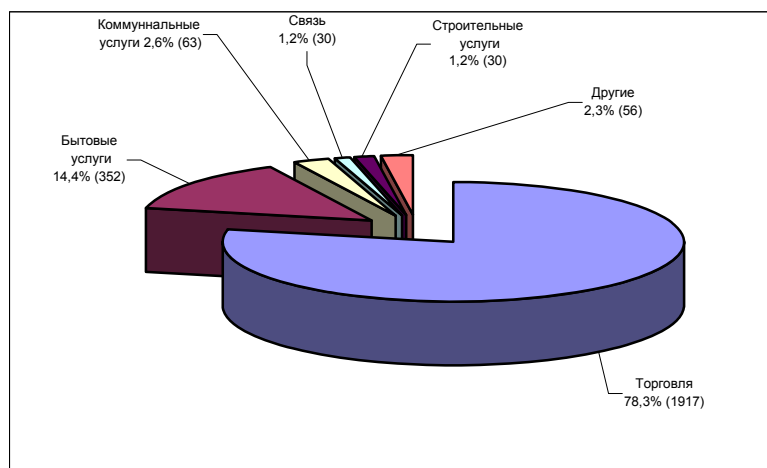
Структура нарушений Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в Белгородской области в 2004 года приведена на рис. 2, а их динамика – в приложении № 2 к данному докладу.



**Рис. 2. Структура нарушений Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в Белгородской области в 2004 году**

**Для справки:**

- ст. 4 «Качество товара (работы, услуги)»;
- ст. 7 «Право потребителя на безопасность товара»;
- ст. 8-10 «Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах»;
- ст. 11 «Режим работы продавца (исполнителя)»;
- ст. 18-25 «Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям»;
- ст. 27-29 «Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)».



**Рис. 3. Структура нарушений потребительского законодательства по видам деятельности в 2004 году**

Как видно из диаграммы (рис. 3), большинство письменных обращений в органы власти связано с нарушенными правами потребителей в торговле и общественном питании (1923 жалобы), в сфере бытовых (352) и коммунальных услуг (63).

Раздел «Другие» составляет 2,3% от общего числа поступивших жалоб и включает в себя нарушения, установленные в сфере общественного питания (6 жалоб или 0,2% от общего их числа), медицинских услуг (9 или 0,4%), услуг транспорта (20 или 0,8%) и финансовых услуг (21 или 0,9%).

Сведения о количестве письменных обращений граждан в 2004 году, структуре нарушений их прав по статьям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и по отраслям, в которых эти нарушения допущены, в разрезе районов приведены в приложении № 3 к данному докладу. Динамика нарушений по видам деятельности в целом по области приведена в приложении № 4 к данному докладу.

В торговле, как и в предыдущие годы, основное количество обращений потребителей связано с низким качеством обуви, мебели и технически сложных товаров бытового назначения импортного производства. Удельный вес обращений по данному вопросу стабильно высок, имеет устойчивую тенденцию к росту и в отчетном периоде достиг почти 40%.

В 2004 году в сравнении с прошлым годом на 21% выросло количество письменных обращений граждан по поводу работы предприятий бытового обслуживания населения, особенно химчисток, мастерских по ремонту телевизоров и фирм по установке окон и дверей.

Наиболее распространенными нарушениями, допускаемыми исполнителями при выполнении бытовых услуг, являются:

- некачественное выполнение работ, в том числе влекущее полную или частичную утрату (повреждение) вещи, принятой от потребителя;
- нарушение сроков начала и окончания выполнения работ;
- нарушение требований к оформлению документов, подтверждающих заключение договоров на выполнение работ.

63 письменных обращения (2,6 % от общего их числа) поступило в связи с нарушением законодательства о защите прав потребителей в сфере коммунальных услуг.

Продолжают ущемляться потребительские права граждан при оказании строительных, медицинских, финансовых услуг, услуг транспорта и связи.

В этой связи деятельность специалистов по защите прав потребителей муниципальных образований в 2004 года была направлена на решение тех потребительских проблем, которые являются актуальными для их территории.

Следует отметить, что в последнее время объективно расширяется круг проблем, с которыми потребители обращаются в органы местного самоуправления.

**Примеры:** В течение отчетного года подотделом по торговле и защите прав потребителей администрации Ивнянского района рассмотрены заявления и приняты меры в пользу потребителей по таким вопросам как замена электрического счетчика, некачественная покраска автомобиля, несанкционированное отключение света, незаконное взимание платы за выдачу справки, неправильный



расчет за поставку природного газа, завышение цены в аптечном пункте, грубость со стороны продавца, обман покупателя, реализация некачественных товаров и др.

Специалистом по защите прав потребителей администрации Ровеньского района оказана помощь в возврате денег покупателю за сотовый телефон, приобретенный у частного предпринимателя в магазине «Альфа». При рассмотрении заявления выяснилось, что телефон с момента приобретения работал с перебоями, при покупке гарантийные обязательства не были оформлены, продавец устранять недостатки отказывался, а позже, забрав телефон у потребителя и не вернув деньги, прекратил свою предпринимательскую деятельность. Специалисту по защите прав потребителей удалось установить местонахождение продавца и решить вопрос возврата денег покупателю в размере 1280 руб.

Отделом по защите прав потребителей администрации города Белгорода рассмотрено коллективное обращение жильцов одного из подъездов дома № 18, расположенном по пр. Славы г. Белгорода, на качество обслуживания их дома ООО «ЖЭУ БС» «Белгородстрой». В своей претензии граждане указывали, что более трех месяцев от руководства ЖЭУ нет ответа на их письмо по поводу неудовлетворительного санитарного состояния их подъезда.

Специалистами отдела по защите прав потребителей администрации областного центра была организована проверка фактов, указанных в письме, с привлечением инспектора Государственной жилищной инспекции по Белгородской области и в присутствии ответственного лица ООО «ЖЭУ БС» «Белгородстрой».

По результатам проверки был составлен протокол об административном правонарушении, директору ООО «ЖЭУ БС» «Белгородстрой» предписано в течение семи дней восстановить электроосвещение лестничных маршей, в трехдневный срок установить выключатели на лестничных площадках и убрать строительный мусор, а также выполнить уборку лестничных площадок, маршей и стен, произвести ремонт отопительных приборов.

Также в пользу потребителей при помощи этого отдела разрешены конфликтные ситуации с руководством химчистки «Акватекс», ателье по пошиву одежды ООО «Чайка-2», магазина ООО «Термомир» по вопросу некачественного радиатора «Сира», приобретенного по цене 6,5 тыс. руб. и др.

Всего отделом по защите прав потребителей администрации г. Белгорода рассмотрено в 2004 году 667 письменных заявлений граждан, более 1,7 тыс. гражданам даны устные консультации, в результате чего проанализировано свыше 1,6 тыс. договоров, заключаемых потребителями с продавцами и исполнителями работ, услуг. Возвращено материального ущерба почти на 1 млн. руб.

Отделом по защите прав потребителей администрации Шебекинского района и города Шебекино в целях защиты неопределенного круга потребителей были приняты меры по отмене незаконного решения Шебекинского филиала «Учет ЭнергоСервис» ОАО «Белгородэнерго» о взимании платы за абонентские расчетные книжки за услуги энергоснабжения.

Специалистами этого отдела проведена работа по устранению недостатков в системе горячего водоснабжения, допущенных при монтаже трубопровода ООО «СМУ ЖБК-1» в четырнадцати квартирах дома № 8 по ул. Парковой города Шебекино. Кроме того, приняты меры по снижению размера оплаты за предоставление жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества 10 потребителям. Всего в течение года отделом оказана помощь 203 гражданам с возмещением материального ущерба на сумму 176,0 тыс. руб.

Около 180,0 тыс. руб. возвращено в семейные бюджеты жителям Губкинского района в результате квалифицированных действий специалиста по защите прав потребителей Губкинской территориальной администрации, из них, к примеру, 6,5 тыс. руб. – за некачественную микроволновую печь, 19,2 тыс. руб. – за видеокамеру, 9,7 тыс. руб. – за сотовый телефон, 9,9 тыс. руб. – за стиральную машину.

Специалистом комитета по торговле, общественному питанию, бытовому обслуживанию населения и лицензированию администрации г. Старый Оскол и Старооскольского района в течение года оказана конкретная помощь 373 гражданам-потребителям по их личным заявлениям, 170 человек получили устные консультации, возмещено материального ущерба почти на 370,0 тыс. руб.

В результате принятых мер 2294 конфликтных ситуации (93,7% от общего их числа) урегулированы специалистами по защите прав потребителей в досудебном порядке в пользу потребителей с возмещением материального ущерба на сумму 2401,0 тыс. руб.;

в 86 случаях материалы были рассмотрены в судах, потребителям в судебном порядке возвращено 155,0 тыс. руб.;

68 заявлений находятся в стадии рассмотрения.

В этой связи следует констатировать, что основным результатом деятельности специалистов по защите прав потребителей муниципальных образований является своевременная профилактика нарушений и их устранение в добровольном порядке.

В этих целях органы местного самоуправления используют различные формы и методы работы. Среди них:

- информационная и просветительская работа с использованием средств массовой информации;
- консультирование и оказание практической помощи в разрешении конфликтных ситуаций не только потребителям, но и предпринимателям;
- проведение совместно с территориальными государственными контролирующими органами целевых проверок отдельных секторов потребительского рынка;
- анализ договоров, заключаемых хозяйствующими субъектами с потребителями;
- участие в организации и работе комиссий, советов и других мероприятиях, проводимых по вопросам развития потребительского рынка и защиты прав потребителей.

**Примеры:**

*В Ровеньском районе в 2004 году проведено очередное заседание клуба «Консультант» с участием специалистов районных государственных контролирующих органов;*

*в Прохоровском районе 18 марта в центральной районной библиотеке при непосредственном участии специалиста по защите прав потребителей районной администрации, представителей уполномоченных групп по защите прав потребителей сельских округов, предпринимателей, учащихся, населения прошел «круглый стол», где были обсуждены законодательная база защиты прав потребителей, особенности торговли парфюмерно-косметическими товарами, правовые взаимоотношения продавца и покупателя, требования к благоустройству и санитарному состоянию торговых точек;*

*в Белгородском, Ивнянском, Краснояружском, Новооскольском, Прохоровском районах прошли «круглые столы», семинары-совещания с участием руководителей предприятий торговли и бытового обслуживания населения по вопросам соблюдения законодательства о защите прав потребителей.*

*Аналогичные семинары-совещания были проведены в Борисовском, Волоконовском, Вейделевском, Грайворонском, Красненском, Красногвардейском, Яковлевском районах. Это способствует росту профессионального уровня предпринимателей, их деловой активности в осуществлении защиты прав потребителей.*

Значительное внимание в работе органов местного самоуправления уделялось проведению проверок хозяйствующих субъектов по контролю за соблюдением законодательства о защите прав потребителей. Проверки либо носили целенаправленный характер по отдельным видам товаров и услуг, либо проводились в связи с рассмотрением обращений граждан. Около половины всех проверок проводятся совместно с другими контролирующими органами. Всего в 2004 года специалистами по защите прав потребителей органов местного самоуправления проведено 2908 проверок.

**Примеры:** *В 2004 году в городе Старый Оскол проведены проверки деятельности мастерских по ремонту автотранспортных средств и организации уличной торговли на территории города, а с 16 по 19 марта отчетного периода на рынке «Юбилейный» ОАО «ОЭМК» в помощь потребителям была организована работа комиссии по рассмотрению спорных вопросов с участием специалиста комитета по торговле, общественному питанию, бытовому обслуживанию населения и лицензированию администрации г. Старый Оскол и Старооскольского района и представителя отдела экспертиз АНО «Осколэкспертиза».*

*В соответствии с планом работы отдела по защите прав потребителей администрации города Белгорода, а также в связи с поступившими заявлениями граждан, сотрудниками отдела в 2004 году было проверено 286 хозяйствующих субъекта, в том числе 227 предприятия торговли (магазины, навильоны, киоски, лотки), 14 автозаправочных станций, 14 предприятий общественного питания, 26 – бытового обслуживания, 5 ремонтно-эксплуатационных управлений. Нарушения выявлены в 191 предприятии, что составляет 67% от общего числа проверенных.*

При непосредственном участии специалистов по защите прав потребителей органов местного самоуправления с 20 февраля по 26 марта 2004 года Межведомственным координационным советом по защите прав потребителей области успешно была проведена акция «Потребительские знания – в каждую семью!», приуроченная к Всемирному дню защиты прав потребителей. Итоги акции представлены органам местного самоуправления городов и районов в форме письма департамента от 26

апреля 2004 года № 7-65/892 и будут более подробно освещены в разделе 6. «Итоги работы по обеспечению безопасности и качества товаров и услуг» настоящего доклада.

Во исполнение постановления главы администрации области от 7 сентября 2001 года № 566 «О региональной комплексной программе по защите прав потребителей в Белгородской области на 2001-2005 годы» во всех городах и районах области разработаны и действуют муниципальные программы по защите прав потребителей, которые способствуют более полному соблюдению и обеспечению законных интересов потребителей непосредственно по месту их жительства.

Значительное место в работе органов местного самоуправления по восстановлению нарушенных прав потребителей занимает судебная защита.

Защита прав потребителей, осуществляемая судом общей юрисдикции и мировыми судьями (далее суды), обеспечивает наиболее полное восстановление нарушенных прав потребителей путем удовлетворения имущественных и неимущественных интересов потребителей, чьи права были ущемлены, и является важнейшим способом защиты прав потребителей. В связи с введением института мировой юстиции все меньше число исков о защите прав потребителей предъявляется в районные суды.

Защита прав потребителей в суде осуществляется, прежде всего, потребителями самостоятельно. Следует отметить, что уровень правовой обоснованности заявляемых потребителями исков возрос.

Значительно облегчает потребителям самостоятельную защиту прав в суде и предоставленные ему Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» процессуальные льготы: освобождение потребителей от уплаты государственной пошлины и возможность предъявления потребителями исков не только по месту жительства или пребывания истца, но и по месту нахождения организации или места жительства индивидуального предпринимателя; по месту заключения или исполнения договора; по месту нахождения филиала или представительства организации, если иск вытекает из их деятельности.

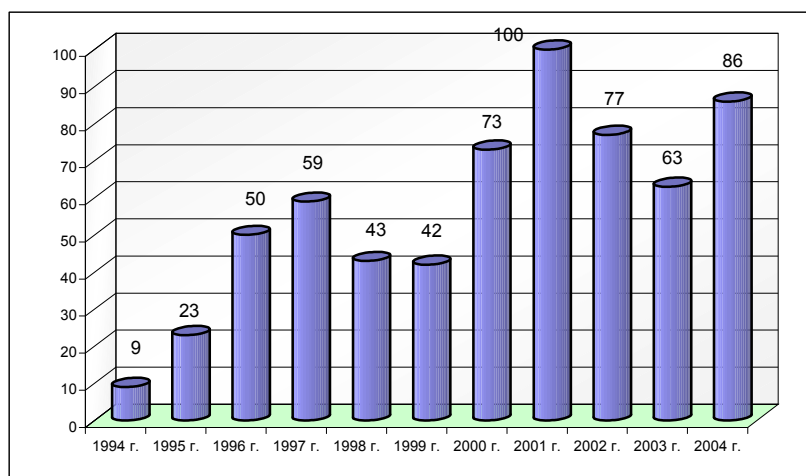
Специалисты органов местного самоуправления оказывают помощь в составлении исковых заявлений, в подготовке апелляционных, кассационных и частных жалоб.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» наделил органы местного самоуправления правом участия в судебном процессе в защиту прав потребителей.

Как свидетельствуют данные отчетов, количество судебных дел, в которых в той или иной форме принимали участие органы местного самоуправления, в 2004 году по сравнению с 2003 годом увеличилось на 36,5% (2003 – 63 иска; 2004 – 86).

Всего в 2004 году по судебным делам, рассмотренным с участием органов местного самоуправления, потребителям возмещено убытков с учетом морального вреда в сумме в сумме 155,0 тыс. руб.

Сведения о количестве исков, предъявленных в суды, при участии специалистов по защите прав потребителей органов местного самоуправления городов и районов области за период с 1994 по 2004 год приведены на рис. 4.



**Рис. 4. Сведения о количестве исков, предъявленных в суды, при участии специалистов по защите прав потребителей органов местного самоуправления городов и районов области за период с 1994 по 2004 год**

Рост обращений потребителей в суд за защитой своих прав является результатом действия ряда факторов, в частности, проводимой органами местного самоуправления работой, направленной на

просвещение потребителей в области защиты их прав, возрастания активности указанных органов в оказании помощи потребителям в защите их прав в суде и, как результат, повышение правовой культуры потребителей.

В 2004 году активно использовали судебную защиту по восстановлению нарушенных потребительских прав граждан специалисты по защите прав потребителей органов местного самоуправления Алексеевского района и г. Алексеевка (8 исков), Волоконовского (5), Губкинского (7) районов, г. Старый Оскол и Староскольского района (10).

Приняли участие в судебных заседаниях в защиту потребителей специалисты органов местного самоуправления Борисовского (1 иск), Корочанского (2), Красненского (2), Новооскольского (1), Прохоровского (2), Яковлевского (3) районов, г. Валуйки и Валуйского района (1).

С помощью отдела по защите прав потребителей администрации города Белгорода возбуждено 45 дел в судах, кроме того, 1 заявление было передано в территориальное управление МАП России.

Одним из многочисленных примеров рассмотрения дел в суде может служить иск жителя Алексеевского района к Торговому дому «Алексеевский» о расторжении договора купли-продажи стиральной машины с существенными нарушениями требований к качеству товара. В результате судебного разбирательства при участии в защите специалиста администрации Алексеевского района и г. Алексеевка с руководства предприятия взыскана неустойка за просрочку требований потребителя, компенсирован моральный ущерб и возмещены материальные затраты в размере 20,0 тыс. руб.

Основными формами взаимодействия управления потребительского рынка, ресурсов и услуг департамента экономического развития Белгородской области со структурными подразделениями и специалистами по защите прав потребителей органов местного самоуправления являются постоянный обмен информацией, оказание консультационной помощи, рассмотрение и решение конкретных проблем потребителей, обратившихся в органы местного самоуправления, для разрешения которых необходимо применение полномочий органов исполнительной власти. Сотрудники муниципальных служб по защите прав потребителей, как правило, активно участвуют в мероприятиях, проводимых управлением по данному направлению работы.

Принимая во внимание ту социальную нагрузку, которую выполняют специалисты по защите прав потребителей, нельзя не отметить тот факт, что вопросы защиты прав потребителей редко, а порой никогда не рассматриваются на уровне главы местного самоуправления, не обсуждаются на районных и городских совещаниях.

В ряде районов специалисты по защите прав потребителей не имеют не только доступа к телефонной междугородной связи, а порой и возможности выписать свой профессиональный журнал.

Далеко не все органы местного самоуправления уделяют внимание вопросам повышения квалификации специалистов по защите прав потребителей и их участия в областных и российских совещаниях и семинарах и других обучающих мероприятиях, проводимых по данному направлению деятельности.

Имеют место случаи сокращения числа специалистов по защите прав потребителей в органах местного самоуправления или вменения в их должностные обязанности других производственных функций.

Таким образом, эффективная, налаженная работа специалистов-профессионалов, оказывающих не только консультативную, но и правовую и организационную помощь гражданам, пострадавшим от недобросовестно хозяйствующих субъектов, сводится к нулю.

В этой связи возникает необходимость укрепления муниципальных служб по защите прав потребителей и повышения эффективности их деятельности.

## 6. ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОБЪЕДИНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Одной из составляющих организационной структуры защиты прав потребителей являются общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), созданные на добровольной основе и осуществляющие свою деятельность в соответствии с собственными уставами и полномочиями, которые определены ст. 45 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Основными направлениями деятельности общественных объединений потребителей являются: представительство интересов потребителей, участие в законотворческой деятельности, обеспечение прав потребителей на безопасность и качество товаров (работ, услуг), просвещение и образование, оказание правовой поддержки потребителям и помощь в составлении претензий, исковых заявлений, участие в судебной защите конкретных потребителей и неопределенного круга потребителей.

Кроме того, Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» наделил общественные объединения потребителей правом обращаться в органы прокуратуры с просьбами по протестам о признании недействительными актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, противоречащих нормативным актам Российской Федерации, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей (новая редакция статьи 45 закона).

В целях усиления роли общественности в обеспечении наиболее полной реализации законодательства о защите прав потребителей на территории Белгородской области главой администрации области было принято постановление от 15 августа 1995 года № 512 «О поддержке общественного движения в защиту прав потребителей».

Соответствующие организационные меры по поддержке и развитию общественного движения по защите прав потребителей утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 26 августа 1995 года № 837.

В 2004 году на территории области насчитывалось 5 общественных объединений потребителей. К наиболее заметным общественным организациям следует отнести Белгородское региональное отделение общественной организации «Всероссийская Лига защитников потребителей» (далее – БРО ОО «ВЛЗП»).

В течение 2004 года к членам БРО ОО «ВЛЗП» обратилось за помощью 130 граждан, ущемленных в своих потребительских правах. Из общего числа обращений 24 поданы в письменной форме.

В своем большинстве, характер этих обращений был связан с нарушением прав и интересов граждан в сфере торговли, а также при строительстве жилья (квартир, домов). К числу основных нарушений при строительстве жилья следует отнести: нарушение сроков исполнения договоров, наличие в договоре условий, ущемляющих права потребителей, низкое качество строительных работ.

В ходе работы с поступившими обращениями членами общественной организации были даны юридические консультации, проведено 19 проверок по фактам, указанным в заявлениях, оказана практическая помощь в составлении 25 претензий и 23 исковых заявлений в суд. Представители организации приняли участие в 20 судебных заседаниях, из которых 15 судебных решений принято в пользу потребителей. В результате принимаемых мер потребителям возмещено при участии Белгородского регионального отделения общественной организации «Всероссийская Лига защитников потребителей» материального вреда на сумму 139,6 тыс. руб.

## **7. ИТОГИ РАБОТЫ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОЛИТИКИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Взросший экономический потенциал региона позволяет улучшить качество жизни и напрямую влияет на благосостояние граждан, так как с экономическим ростом, прежде всего, связано решение целого ряда насущных проблем. Это и качественное питание, добротное жилье, бесперебойная подача электричества и горячей воды. Это – хорошее образование и современное здравоохранение. Это – защита от несчастных случаев и природных катаклизмов. Это, наконец, более высокая продолжительность жизни.

Правительством Белгородской области, федеральными органами исполнительной власти и органами местного самоуправления постоянно наращиваются усилия по укреплению государственной политики в сфере защиты прав потребителей как одного из условий повышения благосостояния населения.

### **7.1. Межведомственный координационный совет по защите прав потребителей Белгородской области**

Одной из оправдавших себя на практике форм взаимодействия различных структур, входящих в региональную систему защиты прав потребителей, является *Межведомственный координационный совет по защите прав потребителей Белгородской области* (далее – Совет), утвержденный в 1999 году постановлением главы администрации области.

В числе основных задач Совета – координация действий правительства области, территориальных государственных контролирующих и правоохранительных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей в целях создания региональной системы защиты потребительских прав жителей области.

В настоящее время Совет насчитывает 18 членов, представляющих:

- территориальные федеральные органы (санитарно-эпидемиологического надзора, стандартизации, метрологии и сертификации, государственного надзора за связью и информатизацией, торговой, жилищной и транспортной инспекций, таможни);
- управление внутренних дел Белгородской области;
- управление информационных социальных технологий и лицензирования аппарата губернатора области;
- отраслевые управления правительства области (образования, здравоохранения, жилищно-коммунального хозяйства, социальной защиты населения);
- отдел по защите прав потребителей администрации города Белгорода;
- ГУ «Управление автомобильных дорог общего пользования и транспорта Белгородской области»;
- средства массовой информации.

Руководство Межведомственным координационным советом по защите прав потребителей, организационное обеспечение его заседаний и принятых решений возложены на управление потребительского рынка, ресурсов и услуг департамента экономического развития Белгородской области.

Совет организует свою работу в соответствии с Положением, утвержденным постановлением главы администрации области от 5 июля 1999 года № 379, и годовыми планами, которые после предварительного обсуждения рассматриваются на заседании Совета и утверждаются его председателем.

За годы своего существования большое внимание Совет уделял проблемам обеспечения безопасности и качества потребительских товаров, работ, услуг. На его заседаниях рассматривались вопросы, связанные с проблемами соблюдения законодательства о защите прав потребителей при оказании транспортных, бытовых, медицинских, образовательных услуг и услуг связи, обеспечения безопасности и качества мясной и хлебобулочной продукции, производимой на территории области, обслуживанием льготной категории населения социально-значимыми товарами и услугами.

Кроме того, регулярно обсуждаются ход выполнения региональной программы по защите прав потребителей и результаты работы в данном направлении органов местного самоуправления.

С этой целью в первом квартале 2004 года была проверена и проанализирована деятельность по защите прав потребителей администраций г. Белгорода, г. Старый Оскол и Старооскольского района, Корочанского, Ракитянского районов, Шебекинского района и г. Шебекино.

Межведомственный совет рассматривал также вопросы организации преподавания курса основ потребительских знаний в учебных заведениях общего и начального профессионального образования.

Анализ результатов работы показал, что наиболее важными вопросами, выносимыми на обсуждение Совета, являются проблемы защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка, меры по повышению эффективности защиты прав потребителей в регионе и обеспечение права потребителей на безопасность товаров, работ и услуг. Всего по состоянию на 31 декабря 2004 года проведено 11 заседаний.

Новой формой работы Совета стала организация в рамках Всемирного дня качества и Европейской недели качества областных научно-практических конференций, проводимых для специалистов по защите прав потребителей органов местного самоуправления, товаропроизводителей, предпринимателей, общественности и средств массовой информации.

Цель конференций – привлечь внимание общественности к значению высокого качества продукции, услуг.

С трибуны конференций были широко освещены следующие актуальные вопросы защиты потребительского рынка:

- качество и безопасность продовольственного рынка – проблема XXI века;
- создание условий, содействующих повышению качества продукции и услуг (стандартизация, метрология, инновационная деятельность, обучение по вопросам качества);
- продовольственный рынок Белгородчины: безопасности не бывает много;
- контрафакция товарного знака – нарушение прав потребителя и производителя.

В 2004 году по предложению Европейской организации качества все мероприятия, посвященные праздничным датам, проходили под девизом: «Качество через многообразие».

Поэтому Межведомственный координационный совет по защите прав потребителей провел ***IV областную научно-практическую конференцию на тему: «От качества товаров и услуг – к качеству жизни»***, которая состоялась 3 декабря 2004 года в Белгородской государственной универсальной научной библиотеке.

В ходе конференции состоялась встреча руководителей территориальных федеральных контролирующих органов и представителей Белгородской торгово-промышленной и Ремесленной палат с ведущими предпринимателями и товаропроизводителями области, экспертами, учеными, студентами высших учебных заведений, специалистами по защите прав потребителей, средствами массовой информации, которые представили свое видение проблемы качества в современном мире.

При обсуждении были затронуты вопросы, связанные с проблемами развития современного потребительского рынка, качеством и безопасностью товаров и услуг, защитой прав потребителей, изучен опыт работы передового предприятия Белгородской области ОАО «Алексеевский мясоптицекомбинат». Участникам конференции была представлена выставка информационных материалов и книжных новинок в этой области.

По предложениям членов Межведомственного совета принято решение об усилении информационно-просветительской работы с населением через средства массовой информации и принятии мер по доведению результатов работы органам местного самоуправления.

Благодаря пониманию проблемы и финансовой поддержке руководства ОАО «Белгородский горпищекомбинат», ОАО «Старооскольская кондитерская фабрика «Славянка» и ОАО «Алексеевский мясоптицекомбинат» материалы трех конференций широко растиражированы и стали доступны населению.

Проблема защиты потребительских прав сегодня состоит в том, что потребители еще далеко не в полной мере освоили современное законодательство, регулирующее рыночные отношения, а, главное, не научились видеть в нем средство надежной защиты собственных интересов, уважать закон и опираться на него, как это свойственно жителям других цивилизованных стран.

Незнание своих законных прав часто ведет к тому, что потребитель самостоятельно не может доказать свою правоту, обменять покупку, отказаться от некачественной услуги или вернуть деньги.

С целью повышения уровня информированности граждан, привития им навыков потребительской культуры, обучения правильному поведению в конфликтных ситуациях на территории области Межведомственным советом по защите прав потребителей Белгородской области совместно с Белгородской государственной универсальной научной библиотекой ежегодно ***в рамках Всемирного дня потребителя (15 марта) проводится акция «Потребительские знания – в каждую семью!»***.

В 2004 году Совет принял решение о проведении акции *с 15 февраля по 15 марта*. В этом году Всемирный день потребителя в России проходил под девизом «Информация о товаре, работе, услуге как основа реализации права потребителя на осознанный выбор».

Основная цель акции – активная пропаганда правовых знаний в области защиты прав потребителей, широкое информирование населения о потребительских правах и культуре потребительского поведения, а также о работе, проводимой в регионе по данному вопросу.

В ходе проведения мероприятий, приуроченных к праздничной дате, управлением потребительского рынка, ресурсов и услуг департамента экономического развития Белгородской области были организованы выступления в школьных и трудовых коллективах; в областной общественно-политической газете «Белгородская правда» опубликована статья по потребительской проблематике «Обманешь – не продашь»; проведена «прямая линия» с читателями газеты «Комсомольская правда».

По рекомендательному письму управления Госторгинспекции по Белгородской области в ходе акции на предприятиях, оказывающих услуги населению, были обновлены «Уголки потребителей», изданы информационные листки в помощь потребителям. Соответствующие распоряжения по данному вопросу были приняты главами местного самоуправления Волконовского, Красненского, Новооскольского, Ракитянского, Ровеньского, Яковлевского районов.

Сотрудниками областной библиотечной системы подготовлены информационные стенды по принципу «Горячая линия: вопрос-ответ» и тематические книжные выставки.

Межведомственным координационным советом по защите прав потребителей области была подготовлена и распространена среди населения «Памятка потребителю или несколько советов, как уменьшить риск стать обманутым».

Активное участие в проведении акции приняли органы местного самоуправления городов и районов области.

***Примеры:*** Отдел по защите прав потребителей администрации города Белгорода провел цикл консультаций, как для предпринимателей, так и для потребителей непосредственно в торговых предприятиях;

*специалистами по защите прав потребителей администрации г. Валуйки и Валуйского района были организованы «круглые столы» с населением;*

*в помощь потребителям в Ровеньском и Яковлевском районах изданы и распространены информационные листки и буклеты с рекомендациями «Как должен вести себя разумный покупатель»;*

*в г. Старый Оскол и Старооскольском районе, Волконовском, Новооскольском и Яковлевском районах подготовлены и проведены тематические эфиры на местных телерадиоканалах;*

*в общеобразовательных школах и других учебных заведениях прочитаны лекции по потребительскому законодательству.*

*Кроме того, в торговом предприятии Волоконовского райпо для оказания консультативной помощи потребителям была открыта общественная приемная «Ваш адвокат», а в здании ЗАО «Губкинский центральный рынок» было организовано дежурство в режиме «горячая линия». Около 10 консультационных пунктов в эти дни было открыто в торговых предприятиях областного центра.*

*Большую информационно-просветительскую работу среди населения в ходе акции провели специалисты по защите прав потребителей органов местного самоуправления Алексеевского района и г. Алексеевка, Белгородского, Грайворонского, Корочанского, Краснояружского районов.*

Одной из традиций при праздновании Всемирного дня защиты прав потребителей стало проведение анкетирования граждан-потребителей на знание своих потребительских прав. Такие опросы были проведены в городах Белгород, Валуйки и Старый Оскол, в Алексеевском, Корочанском, Красненском и Яковлевском районах с общим охватом более тысячи человек.

Активное участие в проведении анкетирования жителей области приняли учащиеся Белгородского профессионального лицея № 10, студенты Старооскольского кооперативного техникума и Белгородского университета потребительской кооперации.

***Для справки:*** По результатам анкетирования определено, что из числа опрошенных граждан: *98 процентов знают о существовании Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»;*

*все участники опроса сталкивались с нарушением своих потребительских прав;*  
*каждый второй участник опроса считает, что чаще всего нарушаются права потребителей на рынках;*

*в магазине нарушались права у каждого третьего респондента;*

*на предприятиях жилищно-коммунального хозяйства и на транспорте – у каждого пятого;*

*служба быта и связь «обидела» каждого десятого участника опроса;*



*менее одного процента опрошенных столкнулись с ущемлением их потребительских прав в туристических агентствах.*

Основное внимание в ходе акции было уделено консультативной и практической помощи гражданам, ущемленным в своих потребительских правах, а также изучению мнения населения о результатах работы, проводимой в регионе по защите прав потребителей.

С этой целью в областной, городских и районных библиотеках были установлены урны для сбора вопросов, замечаний и предложений граждан.

В ходе акции в целом по области поступило 986 письменных и устных обращений граждан. От общего числа этих обращений 84,6% имели консультационный характер, 12,4% носили адресный характер и требовали помощи в разрешении конфликтных ситуаций, 3% содержали различного рода замечания, предложения и пожелания.

Наибольшее количество потребителей в ходе акции обратилось за помощью к специалистам органов местного самоуправления г. Белгорода, Алексеевского, Борисовского, Ровеньского и Яковлевского районов, Губкинской территориальной администрации.

Обращает внимание большой поток обращений граждан с претензией на работу предприятий жилищно-коммунального хозяйства. В этой отрасли распространены жалобы на низкое качество предоставляемых услуг, несоблюдение условий договора и отсутствие необходимой и достоверной информации.

Значительное количество обращений в ходе акции было связано с оказанием транспортных услуг маршрутными такси, преимущественно в г. Белгороде, а также по вопросу обмена старых счетчиков электрической энергии на новые.

Из общего числа поступивших обращений более половины вопросов были разрешены по месту жительства потребителей при участии специалистов по защите прав потребителей органов местного самоуправления городов и районов области.

Даны официальные разъяснения и приняты соответствующие меры по обращениям граждан, поступившим в Межведомственный координационный совет по защите прав потребителей области.

Ключевым мероприятием акции стала встреча членов Межведомственного координационного совета с населением, которая состоялась 26 марта 2004 года в Белгородской государственной универсальной научной библиотеке.

Ход проведения областной акции «Потребительские знания – в каждую семью!», посвященной Всемирному дню защиты прав потребителей, широко освещался в областных средствах массовой информации. Так, к примеру, организаторами акции были опубликованы следующие статьи:

- Обманешь – не продашь. («Белгородская правда» от 15.03.04);
- Уже не в потемках. Но еще в сумерках. («Белгородская правда» от 17.04.04 г.);
- В защиту потребителя. (Журнал «Библиотека», Москва, № 2, 2004 г.);
- К любой покупке относитесь ответственно! («Комсомольская правда» от 28.03.2004 г.);
- Ремонтируем жилье. («Экономическая газета «Приват-аукцион» от 23.04.04 г.).

## 7.2. Региональная комплексная программа по защите прав потребителей в Белгородской области

Расширение круга объективных проблем, с которыми потребители ежедневно сталкиваются в повседневной жизни, требует от органов власти всех уровней принятия и осуществления более оперативного, конкретного и комплексного подхода к обеспечению потребительских прав жителей области с учетом региональных условий.

Такая постановка вопроса обусловила разработку в 1994 году первой Региональной программы по защите прав потребителей, принятой главой администрации области на пять лет.

В настоящее время деятельность в сфере защиты прав потребителей на территории области осуществляется в соответствии со второй по счету *Региональной комплексной программой по защите прав потребителей в Белгородской области на 2001-2005 годы*, утвержденной постановлением главы администрации области от 7 сентября 2001 года № 566 (далее – Программа).

Отличительной особенностью Программы является ее комплексный подход к осуществлению поставленных целей государственной поддержки потребителей, что позволяет максимально интегрировать интересы и возможности всех структур в Белгородской области, занимающихся защитой прав потребителей, и в конечном итоге существенно влияет на улучшение социально-экономической ситуации в регионе.

Актуальность и значимость данной программы позволила ей стать одной из составляющих губернаторской программы по улучшению качества жизни белгородцев.

Приоритетное место в программе занимают вопросы обеспечения качества и безопасности товаров и услуг, поступающих на потребительский рынок области, защиты законных прав и интересов потребителей и создание условий для усиления позиций местных товаропроизводителей в части выпуска качественной и конкурентоспособной продукции.

С этой целью ФГУ «Белгородский центр стандартизации, метрологии и сертификации» был проведен региональный конкурс Всероссийской программы «100 лучших товаров России». Региональной комиссией к участию в конкурсе допущено 135 наименований товаров, выпускаемых 70 предприятиями области. На федеральный уровень рекомендована продукция 43 местных товаропроизводителей. Восемь предприятий стали лауреатами Всероссийского смотра, остальным участникам присвоен статус дипломантов.

ФГУ «Центр государственного санитарно-эпидемиологического надзора в Белгородской области» проводил мониторинг качества, безопасности пищевых продуктов и здоровья населения.

В рамках Программы ГУ «Управление автомобильных дорог общего пользования и транспорта Белгородской области» открыто дополнительно к существующим 13 новых междугородных автобусных маршрута, в том числе 4 маршрута, работающих в режиме «экспресс».

Управлением образования и науки области в целях проверки финансовой деятельности образовательных учреждений проводятся постоянные проверки оказания платных образовательных услуг. Проверяется уровень и направленность реализуемых дополнительных образовательных программ, сроки их освоения, соответствие уровня образования преподавателя, качество и результативность знаний учащихся по платным кружкам. При поступлении обращений граждан о нарушении договорных отношений учебными заведениями области в части оказания платных услуг областным управлением образования и науки проводятся проверки с целью выявления причин нарушения договора.

Управлением здравоохранения области совместно с территориальным фондом обязательного медицинского страхования регулярно проводятся проверки правильности организации оказания платных медицинских услуг населению.

В 2004 году объем платных медицинских услуг по области составил 143,7 млн. руб. В перечень платных медицинских услуг включаются медицинские услуги, осуществляемые сверх Программы государственных гарантий бесплатной медицинской помощи. По желанию пациента оказываются платные услуги по следующим видам: лабораторные и диагностические исследования, профилактические осмотры, кожно-венерологические, наркологические, косметические и прочие услуги.

Лечебно-профилактические учреждения области при оказании платных медицинских услуг населению руководствуются приказом управления здравоохранения администрации области от 20 марта 2002 года № 67 «О предоставлении платных медицинских услуг населению в лечебно-профилактических учреждениях области», которым утверждены:

- правила предоставления платных медицинских услуг населению;
- типовое положение об отделении (кабинете);
- положение об оплате труда работникам, оказывающих услуги;

- типовой договор с гражданином на оказание медицинских услуг.

Также в отчетный период была продолжена работа **Белгородским территориальным фондом обязательного медицинского страхования** по обеспечению граждан области бесплатной медицинской помощью надлежащего качества.

За 2004 год проведено 67 проверок лечебно-профилактических учреждений. Их них:

- из общего числа проверок 20 носили комплексный характер и были связаны с целевым и рациональным использованием средств обязательного медицинского страхования;
- 44 проверки были тематические – по расходованию денежных средств Пенсионного фонда Российской Федерации;
- 2 проверки были связаны с устранением нарушений, выявленных в 2003 году в Корочанской и Краснояружской центральных районных больницах (ЦРБ).

По результатам проверки Ракитянской ЦРБ организована и проведена экспертиза качества медицинской помощи, оказанной пациентам с летальными исходами.

Кроме того, одним из основных направлений проведенных проверок была оценка организации лечебно-диагностического процесса, включающего в себя деятельность формулярных комиссий и клинических фармакологов, состояние экспертной работы и принятие управленческих решений по результатам ведомственных, а также вневедомственных экспертиз, ведение медицинской документации, лекарственное обеспечение стационаров, обоснованность госпитализации.

В течение отчетного года неоднократно (в феврале, июне, октябре) в лечебных учреждениях области проведено анкетирование пациентов на предмет удовлетворенности качеством медицинской помощи, лекарственным обеспечением и питанием. Результаты анкетирования доведены до сведения администраций лечебных учреждений, управления здравоохранения области и департамента социальной политики области и используются для принятия управленческих решений по совершенствованию лечебного процесса и деятельности медицинских организаций в целом.

В первом полугодии осуществлены проверки страховой медицинской организации «Макс-М» по достоверности ведения регистра застрахованного населения, по контролю финансовой деятельности, защите прав пациентов и организации экспертизы качества медицинской помощи.

В фонде отработана система приема, учета и регистрации жалоб и обращений граждан. За истекший период в фонд и его филиалы обратилось 2224 гражданина, в том числе 44 с письменными заявлениями. Обоснованными признаны 759 обращений или 34% от общего числа обращений.

Так, например, из числа обоснованных обращений 43 связано с недостатками в организации работы лечебно-профилактического учреждения, 27 – в связи с отказом в предоставлении медицинской помощи, 23 – в связи с нарушением права выбора врача, 6 – связано с взиманием денежных средств за оказанную медицинскую помощь по обязательному медицинскому страхованию.

Из 6 письменных заявлений, поступивших от пациентов по поводу некачественной медицинской помощи, в 5 случаях была проведена независимая экспертиза качества медицинской помощи. По результатам экспертизы проведены врачебные конференции, изданы приказы по улучшению качества медицинской помощи.

В органах судебной власти по Белгородской области было рассмотрено 5 исковых заявлений, из которых 2 удовлетворено в пользу пострадавших. Сумма возмещения ущерба составила 26 тыс. руб. По одному из заявлений дан отказ, два находятся в стадии разбирательства.

В целях качественного обеспечения коммунальными услугами населения управлением жилищно-коммунального хозяйства области разработаны и находятся в стадии реализации 8 целевых программ по совершенствованию отдельных направлений жилищно-коммунального комплекса.

Вопросы повышения качества жилищно-коммунальных услуг затрагивают все слои населения, практически всех потребителей и стали особенно актуальными в связи с ростом цен на эти услуги и резким увеличением их доли в структуре расходов населения. Вместе с тем, повышение тарифов на коммунальные услуги, произошедшее за последние годы, не в полной мере отразилось на уровне и качестве обслуживания населения.

В соответствии с поручением губернатора области и на основании распоряжения заместителя губернатора области – руководителя аппарата губернатора области от 10 сентября 2004 года № 81 комиссией с 16 сентября по 7 октября 2004 года была проведена проверка соблюдения Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» при предоставлении жилищно-коммунальных услуг.

С этой целью в г. Белгороде, г. Валуйки и Валуйском районе, Грайворонском, Красненском, Новооскольском, Яковлевском районах, г. Шебекино и Шебекинском районе были проверены предприятия и организации, оказывающие населению услуги жилищно-коммунального назначения, а также

проанализирована роль органов местного самоуправления в обеспечении защиты потребительских прав и интересов граждан на территории вышеназванных муниципальных образований.

Как показывает анализ ситуации, складывающийся в этом секторе потребительского рынка, **количество нарушений прав потребителей при оказании жилищно-коммунальных услуг остается значительным, а качество жилищно-коммунальных услуг вызывает множество нареканий со стороны потребителей.**

На момент проверки с начала года в различные государственные инстанции и к хозяйствующим субъектам от жителей области поступило около 17 тыс. жалоб на неудовлетворительное качество услуг и невозможность для потребителей защитить свои права в организациях, ответственных за их предоставление.

Наибольшее количество жалоб, как и в предыдущие годы, связано с вопросами неудовлетворительного технического состояния жилищного фонда, предоставления некачественных жилищно-коммунальных услуг, несвоевременного проведения ремонтных работ в жилищном фонде и др.

Основные претензии, поступающие от населения в службы санитарно-эпидемиологического надзора, связаны с фактами несвоевременного вывоза мусора, подтоплением технических подполий и подвалов, несвоевременной откачкой сточных вод и очисткой подполий. Как правило, дезинфекция помещений не проводится. Неудовлетворительно решаются вопросы дезинсекции (уничтожения вредных насекомых) и дератизации (истребления грызунов). Договоры на проведение этих работ со специализированными организациями заключаются не всеми предприятиями жилищно-коммунального хозяйства (далее – ЖКХ).

Люди жалуются не только на неудовлетворительное качество оказанных им услуг, но на грубость и невнимание к их проблемам со стороны отдельных работников жилищно-коммунальной сферы.

**Пример:** По заявке потребителя, проживающей в г. Белгороде, через диспетчера ООО «Южное» 17 сентября 2004 года был приглашен слесарь для замены кранов горячего и холодного водоснабжения с целью улучшения эстетического вида ванной комнаты. Старые сантехнические приборы были в удовлетворительном рабочем состоянии, новые приобретены хозяйкой самостоятельно.

После проведения работы и оплаты оказанной услуги, на просьбу потребителя выдать ей квитанцию, слесарь ответил грубостью, вернул старые краны на прежнее место, оставив сантехнику в значительно худшем состоянии и повредив при этом облицовочную плитку. Потребитель вынужден был обратиться за помощью в отдел по защите прав потребителей администрации г. Белгорода (заявление от 23.09.04, вх. 474). В результате мер, принятых специалистами отдела, потребителю руководством ООО «Южное» были принесены извинения, а также устранены недостатки, допущенные изначально при выполнении заявки.

Проанализировав порядок и результаты рассмотрения заявлений и обращений граждан, поступивших в органы местного самоуправления, комиссия отметила, что должностными лицами допускаются нарушения Закона Белгородской области от 23 июля 2001 года № 151 «Об обращениях граждан в органы государственной власти Белгородской области, в органы местного самоуправления в Белгородской области, к их должностным лицам».

Имеют место случаи нарушения сроков (до 6 месяцев) рассмотрения обращений граждан и формального подхода к решению обозначенных вопросов, даже в случаях, не требующих привлечения дополнительных финансовых средств.

Такие факты установлены по заявлениям, поступившим в органы местного самоуправления г. Белгорода, г. Валуйки и Валуйского района, Яковлевского района.

Кроме того, нарушаются сроки рассмотрения обращений граждан со стороны руководителей коммунальных служб, некоторые обращения остаются просто без ответа, многие имеют форму отписки.

Бюрократические препоны при рассмотрении обращений граждан, а порой и явное нежелание должностных лиц принять обоснованную претензию, лишают потребителей реального права защитить свои потребительские права и ущемляют их законные интересы.

Анализ договоров с потребителями жилищно-коммунальных услуг – с нанимателями муниципального жилья и собственниками жилья показал, что практически по всей территории области отсутствует разделение договорных услуг. С нанимателями жилья заключается комплексный договор, включающий как условия найма жилья, так и условия оказания жилищно-коммунальных услуг.

В настоящее время во всех районах и городах области разработаны необходимые пакеты документов по оздоровлению и развитию жилищно-коммунальной отрасли.

Однако в некоторых муниципальных образованиях нормотворчество носит преимущественно технический либо финансовый характер и в меньшей степени ориентировано на решение проблем

социальной направленности и защиты прав потребителей. Ряд постановлений не определяют сроков и исполнителей намеченных задач, а отсутствие контроля за исполнением этих постановлений сводит к нулю их практическую значимость.

Главным недостатком, как отметила комиссия, является тот факт, что принятые органами местного самоуправления нормативные документы, предусматривающие условия снижения оплаты за некачественное оказание коммунальных услуг, не всегда находят полное практическое применение.

**Пример:** *Постановлением главы администрации г. Белгорода от 1 августа 1997 года № 1279 утверждены условия снижения оплаты за жилищно-коммунальные услуги при снижении качества услуг.*

*1 июля 2003 года жители ул. Гостенской, д. 1 обратились в администрацию г. Белгорода с коллективной жалобой (вх. № 3246) по поводу неудовлетворительного горячего водоснабжения их дома в течение двух лет и бездействия должностных лиц МУП «Горводоканал» и РЭУ-17 по данному вопросу. Потребители в своем обращении также просили сделать им перерасчет оплаты за оказание некачественной услуги.*

*17 февраля 2004 года, по истечении почти 8 месяцев со дня обращения, заявителям был дан ответ о планируемых мерах по улучшению горячего водоснабжения в их доме, подтверждая тем самым обоснованность обращения граждан.*

*27 февраля 2004 года жители дома вновь обращаются в городскую администрацию (вх. № 659) с претензией к авторам письма об умалчивании их требования по снижению оплаты за некачественно оказанную услугу.*

*Более чем через месяц, 29 марта, ответ заявителям дает управляющий ТСЖ «Левобережье» с разъяснением порядка снижения оплаты, а 13 августа – информирует администрацию города, что перерасчет сделан быть не может из-за отсутствия актов.*

*Ответа потребителям, проживающим по ул. Гостенской, д. 1, от должностных лиц администрации г. Белгорода так и не поступило, вопрос фактически не решен, с момента их первого обращения прошло более года, письмо списано «В дело» как исполненное.*

Комиссией был проанализирован уровень информированности населения об ответственности организаций, предоставляющих коммунальные услуги, и своих правах, предусмотренных в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей».

При детальном обследовании предприятий и организаций ЖКХ комиссией были отмечены следующие нарушения Закона:

- в большинстве случаев информация дана для потребителей только в части их обязанностей перед жилищно-коммунальными службами по оплате жилья и услуг;
- информация о нормативах качества услуг, тарифах на оказываемые услуги, перечне работ, которые входят в тариф и должны осуществляться хозяйствующими субъектами без взимания дополнительной платы, о цене и работах, выполняемых в жилых помещениях за дополнительную плату, порядке и условиях перерасчета предоставляется не в полном объеме.

Нарушения такого характера в ходе проверки были установлены в организациях ЖКХ Грайворонского, Новооскольского, Красненского и Яковлевского районов.

Не предоставление в полной и достоверной форме информации приводит к значительному нарушению прав потребителей в дальнейшем при исполнении договоров на оказание жилищно-коммунальных услуг, особенно в тех случаях, когда между исполнителями и гражданами не заключен письменный договор.

Отсутствие или неполнота информации, с одной стороны, позволяет исполнителям не производить указанные услуги, либо взимать за них дополнительную плату.

Комиссией установлены случаи нарушений прав потребителей при взимании с них дополнительной платы за выполнение работ жилищно-коммунального назначения, оплата которых включена в тариф, а также завышение тарифа, установленного органами местного самоуправления.

***В этом вопросе решающее значение должны иметь муниципальные программы по защите прав потребителей.***

Но в большинстве муниципальных образований принятые программы в основном предусматривают комплекс мер по защите прав потребителей в сфере торговли и не решают тех потребительских проблем, которые возникают у граждан в других секторах потребительского рынка, в частности жилищно-коммунальном.

Ход выполнения муниципальных программ по защите прав потребителей не рассматривается на коллегиях при главах местного самоуправления, не обсуждается на совещаниях муниципального уровня.

Положительной оценки из числа проверенных заслуживает работа администраций г. Белгорода, г. Валуйки и Валуйского района, Шебекинского и г. Шебекино района, где налажен соответствующий контроль за ходом выполнения муниципальных программ по защите прав потребителей.

В заключении комиссия отметила, что вопрос повышения качества жилищно-коммунальных услуг затрагивает все слои населения, практически всех потребителей.

В то же время жилищно-коммунальный комплекс является самым проблемным по множеству как объективных, так и субъективных причин:

- устаревшие коммуникации и оборудование,
- четко не отлажена система взаимоотношений потребителей и исполнителей услуг, близкое и часто пересекающееся положение жилищно-коммунальной сферы с зоной естественных монополий,
- слабая профессиональная подготовка кадров,
- не отработан механизм внедрения системы добровольной сертификации жилищно-коммунальных услуг и персонала и т.д.

Результаты проверки показали, что существующее законодательство о защите прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг в ряде случаев не соблюдается, что вызывает значительное число претензий со стороны потребителей.

В связи с этим, департамент экономического развития области письмом от 16 декабря 2004 года № 7-65/2905 предложил органам местного самоуправления городов и районов области незамедлительно привести в соответствие с Законом Белгородской области от 23 июля 2001 года № 151 «Об обращениях граждан в органы государственной власти Белгородской области, в органы местного самоуправления в Белгородской области, к их должностным лицам» работу с письмами и обращениями граждан, а также в срок до 15 февраля 2005 года:

- привести в соответствие с Правилами предоставления коммунальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 26 сентября 1994 года № 1099, условия снижения оплаты населением жилищно-коммунальных услуг при снижении их качества, разработать и внедрить порядок и механизм действия этих условий на территории муниципального образования;
- дополнить муниципальные программы по защите прав потребителей мероприятиями, обеспечивающими защиту прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг;
- привести в соответствие с требованиями Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» информацию для потребителей об услугах и их исполнителях.

В 2004 году необходимые меры принимались управлением потребительского рынка, ресурсов и услуг департамента экономического развития области, управлением Госторгинспекции и органами местного самоуправления по обеспечению защиты прав потребителей при покупке мебели и технически сложных товаров бытового назначения.

К числу основных нарушений при реализации этих групп товаров следует отнести:

- низкое качество товаров;
- отсутствие необходимой и достоверной информации о продавце (изготовителе) или организации, уполномоченной продавцом (изготовителем) на принятие претензий от покупателя и производящей гарантийный ремонт и сервисное обслуживание товара;
- несоблюдение гарантийных обязательств;
- отсутствие договора или нарушение его условий по срокам продажи, доставке, сборке и установке товара на дому у заказчика.

Как показал проведенный анализ, подобного рода нарушения характерны как для специализированных магазинов-салонов, так и для индивидуальных предпринимателей, торгующих в арендуемых отделах или на рынках.

Особые нарекания со стороны покупателей вызывают грубые нарушения действующего законодательства при реализации мебели по образцам.

В нарушение Правил продажи товаров по образцам, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 21 июля 1997 года № 918, покупателям не предоставляется информация:

- о порядке и условиях оплаты товара (предварительная оплата, оплата после доставки и передачи товара покупателю и другие условия);
- о способах, сроках и условиях доставки и передачи товара потребителю и оказании других услуг, предлагаемых продавцом.

Практически повсеместно продавцами не выполняются обязанности по заключению договора с покупателем о порядке, условиях и сроках доставки товара, а в случае его заключения договор составляется с существенными нарушениями прав потребителей.

Кроме того, имеют место факты несоответствия по качеству, комплектности, цветовой гамме товара, переданного покупателю, в сравнении с демонстрируемыми образцами.

Необходимо также отметить, что при предъявлении к хозяйствующему субъекту обоснованных претензий на нарушение законодательства о защите прав потребителей, виновное лицо, в основном из-за дорогостоящих затрат, отказывается добровольно устранить законное требование потребителя. В этих случаях, как правило, разрешение конфликтных ситуаций происходит в судебном порядке.

Во исполнение письма департамента экономического развития Белгородской области от 26 февраля 2004 года № 7-65/346 управлением Госторгинспекции по Белгородской области в первом квартале текущего года было проверено 81 предприятие, осуществляющее реализацию мебели и технически сложных товаров бытового назначения. Всего в ходе проверки было проинспектировано 1597 образцов товаров, из них забраковано 290 единиц, снято с реализации товаров на сумму 683 тыс. руб.

Соответствующие проверки в рамках установленных полномочий были проведены специалистами по защите прав потребителей органов местного самоуправления городов и районов области.

Как показали представленные в департамент отчеты, нарушения потребительского законодательства при продаже мебели установлены практически у каждого хозяйствующего субъекта.

К наиболее характерным нарушениям следует отнести отсутствие предпродажной подготовки товара, полной и достоверной информации об условиях доставки мебели и передачи ее покупателю; несоответствие товара, переданного покупателю, по комплектности, материалам, из которых изготовлена мебель, выставленному образцу.

Кроме того, некоторыми торговыми предприятиями, специализирующимися по продаже мебели, в договорах купли-продажи были поставлены условия, ущемляющие права потребителей.

**Пример:** Отдел по защите прав потребителей администрации города Белгорода в ходе проведенного анализа типовых форм договоров купли-продажи мебели, применяемых мебельными салонами «Мебель Сити» ООО «Белмебель» и «Мебель-Маркет» индивидуального предпринимателя Ботнарюка Ю.П., выявил следующие условия договора, ущемляющие потребительские права граждан:

- при отказе от заказа предоплата не возвращается;
- организация не несет ответственности за дефекты, если покупатель осуществлял доставку товара самостоятельно;
- деньги не возвращаются за специальные заказы;
- продавец не несет ответственность за задержку заказа по не зависящим от него причинам;
- при 50% предоплате заказа, в случае значительного повышения цен поставщиком-изготовителем, цена по неоплаченной части товара на момент его получения пересчитывается;
- мягкая мебель возврату и обмену не подлежит;
- в случае отказа покупателя приобрести товар после принятия заказа, покупатель выплачивает штраф в размере 15% стоимости заказа.

Обращает на себя внимание и тот факт, что количество судебных исков, поданных в защиту потребителей в связи с низким качеством мебели, составляет 30% от общего их числа.

В этой связи следует отметить, что консультации специалистов по защите прав потребителей, их помощь в составлении исковых заявлений и защита прав потребителей в суде позволили в отчетный период все судебные споры по качеству мебели решить в пользу потребителей.

**Примеры:** Квалифицированное участие специалистов администрации города Белгорода в судебном разбирательстве, состоявшемся 30 марта 2004 года, по иску гр. Скалозубовой Т.П., позволило вернуть потребительнице 5,5 тыс. руб. за некачественные кресла-кровати и взыскать с предпринимателя Першина М.А. неустойку в размере 3,8 тыс. руб., штраф в размере 9 тыс. руб. в местный бюджет за отказ добровольно удовлетворить требование покупателя и оплатить госпошлину в размере 0,3 тыс. руб.

*В пользу потребителей с возмещением материального и морального ущерба при участии специалиста администрации Корочанского района принято два судебных решения по искам жителей района, которые приобрели некачественную мебель на местном рынке.*

*При помощи специалистов администрации Красногвардейского района привлечен к судебной ответственности предприниматель из Воронежской области.*

При продаже технически сложных товаров значительное количество нарушений допускается продавцами при установлении гарантийных обязательств, а также при доведении до потребителей информации об условиях указанных обязательств. Продолжает иметь место продажа технически сложных товаров импортного производства без информации о них на русском языке.

С целью принятия превентивных мер департамент экономического развития Белгородской области рекомендовал органам местного самоуправления городов и районов области через местные средства массовой информации довести до сведения потребителей основные правила продажи мебели и технически сложных товаров, а также провести семинары, учебу с предпринимателями, реализующими данные группы товаров на территории муниципального образования.

Приносит свои плоды политика местного руководства, направленная на поддержку российских товаропроизводителей.

Совместная работа производителей и субъектов торговли на выставках и ярмарках улучшает взаимопонимание и стимулирует выпуск отечественной продукции необходимого ассортимента и высокого качества.

За прошедший год совместно с Белгородской торгово-промышленной палатой организованы и проведены 33 выставки-ярмарки, в которых приняли участие более 1500 предприятий и фирм из России, зарубежья.

Кроме того, в городах и районах области проведено 110 расширенных ярмарок-распродаж, 40 школьных базаров, 18 областных расширенных ярмарок на рынках «Салют», «Славянский привоз», «Семейный» и др. В них приняли участие более 700 предприятий перерабатывающей промышленности, фермерских хозяйств, предприятий потребительской кооперации, торговли, общественного питания.

17 декабря 2004 года, к завершению юбилейного года, было открыто новое здание «Белэкспоцентра». Общая площадь комплекса – 8 тыс. кв. метров, в т.ч. выставочная площадь закрытая и открытая – по 3 тыс. кв. метров. В состав комплекса входят пресс-центр, конференц-зал на 80 мест, ресторан на 70 мест, банкетный зал, гардероб, автопарковочная площадка.

В выставочно-ярмарочном центре можно будет не только продемонстрировать свою продукцию, найти партнеров, заключить контракты, но и провести в информационно-аналитическом центре маркетинговые исследования, получить официальную информацию о состоянии отраслевого рынка и перспективах его развития.

В день открытия «Белэкспоцентра» на новых выставочных площадях проходила «Новогодняя ярмарка», она объединила 249 предприятий и фирм России, Беларуси, Украины. Также проходила оптовая ярмарка по закупке и продаже продовольствия, сельхозпродукции, непродовольственных товаров на 2005 год.

В рамках выставки «Лето у порога» проведена демонстрация моделей швейных, трикотажных изделий, в том числе товаров школьного ассортимента производства ОАО «Белгородская швейная фабрика «Россиянка», ООО «Белтекс» г. Старый Оскол.

В июне 2004 года прошел III Белгородский международный экономический форум Беларуси, России, Украины. В рамках данного форума проведена международная выставка-ярмарка промышленных технологий, средств производства, товаров и услуг. В выставке приняли участие 227 предприятий и организаций из этих государств.

Кроме того, белгородские промышленные и торговые предприятия неоднократно принимали участие в выставках-ярмарках, проходивших в г. Москве и в других регионах Российской Федерации.

Управлением потребительского рынка, ресурсов и услуг департамента экономического развития области ежегодно проводятся смотры-конкурсы предприятий и профессионального мастерства, которые помогают выявлять и распространять опыт работы лучших торговых коллективов в вопросах применения новых технологий, прогрессивных форм и методов обслуживания, обеспечения населения качественными товарами и услугами.

На V юбилейном Чемпионате России по кулинарии и сервису, проходившем в 2004 году в г. Москве в рамках VII Международной выставки «ПИР. Индустрия гостеприимства» команда Белгородской области была отмечена золотыми медалями за приготовление тематического обеда, серебряной – за



сервировку стола, бронзовой – за выполнение работ из шоколада в номинации «Арт-класс», а также двумя бронзовыми медалями в индивидуальных соревнованиях поваров и кондитеров.

Управлением социальной защиты населения Белгородской области выполнялись мероприятия целевой программы по защите прав потребителей, предусматривающие оказание дополнительной помощи малообеспеченным группам населения.

По состоянию на 1 января 2005 года сотрудниками органов социальной защиты выдано более 26,8 единиц вещей, бывших в употреблении. Помощь такого характера получили 4,2 тыс. человек. В 52 пунктах общественного питания была организована выдача горячих обедов, которые бесплатно получили около 7 тыс. человек. Более 6,5 тыс. человек были выданы продуктовые наборы. Кроме того, адресная социальная помощь на сумму 35,7 млн. руб. оказана почти 80 тыс. граждан.

Сохранена и действует специализированная торговая сеть по обслуживанию социально незащищенных категорий граждан: в 21 магазине сетей «Ветеран», «Забота», «Милосердие» и 39 отделах магазинов сельских и поселковых советов обслуживается 88,2 тыс. человек льготной категории с предоставлением 5 % скидки при покупке продуктов питания.

## 8. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ЗДОРОВУЮ ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ

Законодательством о защите прав потребителей в соответствии с действующей Конституцией Российской Федерации признается право каждого человека на охрану здоровья, которое обеспечивается охраной окружающей природной среды и созданием благоприятных условий труда, быта и отдыха.

Так, например, в некоторых районах нарушается ст. 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» о праве потребителей на качественную услугу в части обеспечения доброкачественной питьевой водой. Вода не везде соответствует гигиеническим нормативам по санитарно-химическим, а порой и по микробиологическим показателям, что влечет за собой угрозу здоровью потребителей.

При этом повседневный производственный лабораторный контроль за качеством воды из числа районов, проверенных по поручению губернатора области по вопросу ЖКХ, осуществляется только в городах Белгороде и Шебекино, где на предприятиях водопроводно-канализационного хозяйства имеются собственные лаборатории. Объем исследований коммунальных водопроводов остальных проверенных территорий недостаточен для своевременного выявления возможного ухудшения качества воды и оперативного проведения профилактических работ.

Имеют место факты несвоевременного проведения работ после аварий на коммунальных водопроводах города Валуйки, сел Графовка и Новотаволжанка Шебекинского района. По сравнению с 2003 годом возросло число аварий на коммунальных водопроводах Яковлевского района с 27 до 40, г. Валуйки с 87 до 94.

В значительной степени источниками повышенного загрязнения окружающей среды и в первую очередь подземных вод служат свалки.

Ежегодно в хозяйствующих субъектах Белгородской области образуется до 90 млн. тонн отходов производства и потребления.

В 2004 году на территории Белгородской области действовало 33 единицы санкционированных полигона (свалки) общей площадью 138 га, на которых ежегодно размещается до 1,5 млн. куб. м твердых бытовых отходов. Большинство действующих санкционированных полигонов (свалок) не имеют природоохранной документации и эксплуатируются с нарушениями в технологии производства работ и экологического контроля.

**Сложившаяся ситуация представляет реальную угрозу здоровью не только современному, но и будущему поколению.**

С целью наведения санитарно-эпидемиологического порядка и соблюдения проектных технологий на действующих полигонах твердых бытовых отходов (ТБО) проведена реконструкция, расширение и благоустройство действующих свалок – полигонов в городах Новый Оскол и Короча, поселках Вейделевка, Красная Яруга, Ровеньки, Прохоровка, Уразово, селе Красное. Согласно намеченному плану ведутся работы по строительству полигонов ТБО в поселке Чернянка, городах Валуйки и Строитель. Введен в эксплуатацию новый полигон в поселке Волоконовка.

На конец 2004 года в области действовало около 30 стационарных и передвижных пунктов по приемке пластиковых бутылок и других бытовых отходов; систематизирована работа по обращению с ломом черных и цветных металлов; составлен единый кадастр и электронная карта размещения отходов; упорядочены порядок нормирования и лицензирования работ по обращению с опасными видами отходов; в г. Белгороде на частные капиталовложения построен мусороперерабатывающий завод.

В результате принимаемых мер в IV квартале отчетного периода было зафиксировано только 345 свалок, что в 6,4 раза меньше, чем за аналогичный период предыдущего года.

Вместе с тем, несмотря на значительную работу по организации санитарной очистки, по-прежнему имеются недостатки в организации сбора и удаления мусора.

Так, например, обеспеченность контейнерами для сбора мусора в IV квартале отчетного периода составляла в г. Валуйки всего 37,6% от необходимого количества. В 22 или 95,6% сельских округах Валуйского района вывоз ТБО был не организован, действовала только система самовывоза. Контроль за образованием и размещением ТБО не осуществлялся. Таким образом, без учета и контроля по этим сельским округам размещалось до 60 тыс. куб. м бытовых отходов.

Достаточно активно проводилась работа по заключению договоров на удаление отходов в с. Красное, где услугами очистки охвачено 85 % населения частного сектора.

Положительную тенденцию имели работы по благоустройству и озеленению населенных пунктов. В 2004 году освоено средств на сумму более 42 млн. руб., что больше выполненных объемов в 2003 году на 9,2%. Высажено 145 тыс. шт. деревьев, 5015 тыс. шт. цветов, 76,4 га газонов.

Во исполнение Региональной программы по защите прав потребителей в части реализации права потребителей на здоровую окружающую среду определенные меры принимались бывшим Главным управлением природных ресурсов и охраны окружающей среды Министерства природных ресурсов России по Белгородской области (ГУПР).

Ранее это управление осуществляло контроль за ходом выполнения Программы оздоровления экологической обстановки в Белгородской области на 2001-2002 годы, принятой постановлением Белгородской областной Думы от 27 апреля 2000 года № 20. В последующие годы такие программы не принимались. Однако ГУПР и его правопреемник – управление Росприроднадзора по Белгородской области функционально осуществляло работу, в том числе контроль по сохранению окружающей среды и природных ресурсов. Объектами контроля являются 7000 предприятий – природопользователей, природных объектов и территорий.

В 2004 году проверено 266 учетных единиц, выявлено 327 нарушений природоохранного законодательства, выдано 292 предписания, наложено 224 штрафа на сумму 778,0 тыс. руб., передано 12 дел в правоохранительные органы, приостанавливалась хозяйственная деятельность 7 хозяйствующих субъектов. Проведена государственная экологическая экспертиза 198 единиц проектной документации, планируемой хозяйственной деятельности.

По инициативе ГУПР и управления Росприроднадзора в области проводились День защиты от экологической опасности, операция «Чистый воздух», День без автомобиля. Приняты и реализуются мероприятия по благоустройству и озеленению населенных пунктов, территорий и дорог, совершенствованию обращения с отходами, расширению сети особо охраняемых природных территорий, оздоровлению бассейнов рек Оскол, Северский Донец, Тихая Сосна, Ворскла, обустройству родников (из 1000 учтенных обустроено 600), инвентаризации болот.

## 9. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАВОВОГО ПРОСВЕЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И СУБЪЕКТОВ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА

Одно из основных направлений деятельности всех структур, занимающихся обеспечением защиты прав потребителей – это организация правового просвещения потребителей и субъектов потребительского рынка, так как сегодня они испытывают острую потребность в информации, касающейся как законодательного регулирования вопросов защиты прав потребителей, так и потребительских характеристик различных товаров и услуг.

В этих условиях сложно переоценить роль библиотек в удовлетворении спроса на информацию и в формировании культуры нового российского потребителя.

Центром, обеспечивающим как непосредственную связь с потребителями, так и взаимодействие всех структур по защите прав потребителей, стала *Белгородская государственная универсальная научная библиотека (БГУНБ)*.

Наряду с традиционными бумажными изданиями и информационно-поисковыми электронными системами, БГУНБ активно используются новые подходы.

Так, в поисках каналов распространения потребительских знаний библиотека создала в 2003 году предметно-ориентированный электронный ресурс «Библиотека в защиту прав потребителей», не имеющий аналогов в России.

Данный электронный ресурс, расположенный на сайте Белгородской государственной универсальной научной библиотеки, открывает широкий доступ к документам, которыми располагает библиотека, а также к представленным в Интернет информационным ресурсам по этой проблеме. Отбор информационных ресурсов Интернет осуществляется экспертной группой, в которую вошли специалисты по защите прав потребителей, что обеспечивает качество информации, представляемой для потребителей.

В течение отчетного года с данным ресурсом познакомились 1420 человек. В настоящее время подобные электронные ресурсы на примере БГУНБ создаются в библиотечных системах других регионов страны.

Вошло в традицию совместное проведение Межведомственным координационным советом по защите прав потребителей Белгородской области и БГУНБ областных научно-практических конференций, «круглых столов» и «горячих линий», посвященных вопросам качества. В рамках проведения этих мероприятий в библиотеке оформляются выставки литературы и новых нормативных документов.

С целью популяризации идей качества и создания положительного имиджа предприятий нашего региона через выпуск качественной продукции, работающий в библиотеке «Уголок потребителей» дополнен новым разделом «Школа качества».

Кроме того, в 2004 году в «Уголке потребителя» были представлены следующие выставки тематических материалов:

- «Выбираем мебель: советы потребителям»;
- «Защита прав потребителей в жилищно-коммунальной сфере»;
- «Медицинская помощь: права граждан и способы их защиты».

В отчетный период была продолжена работа Клуба молодых потребителей, созданного по инициативе сотрудников библиотеки в рамках мероприятий Региональной программы по защите прав потребителей.

Показателем всей просветительской и информационной работы, проводимой БГУНБ по вопросам защиты потребительских прав и интересов граждан, служит тот факт, что в 2004 году в библиотеку по данной тематике обратилось 2966 человек или в два раза больше, чем в предыдущем году.

Основы потребительских знаний изучаются в учреждениях среднего и высшего профессионального образования.

Во всех общеобразовательных школах и учреждениях начального и среднего профессионального образования в учебные программы по курсу «Основы рыночной экономики» включены темы по основам потребительских знаний в объеме 6 учебных часов.

В ряде гимназий области, профессиональных училищах и лицеях, ведущих подготовку специалистов для сферы бытового обслуживания, введен специальный курс в объеме 12 учебных часов.

Ежегодно управлением образования и науки области проводится областная олимпиада школьников по основам предпринимательской деятельности и потребительских знаний. Победители олимпиады успешно принимают участие во Всероссийских олимпиадах по основам предпринимательской

деятельности и потребительских знаний среди учащихся образовательных учреждений, занимая призовые места.

На постоянной основе организована работа краткосрочных курсов по подготовке специалистов, осуществляющих свою деятельность в различных сферах потребительского рынка, и повышению их квалификации по вопросам, касающимся изучения законодательства о защите прав потребителей на базе Белгородского государственного университета, Белгородского университета потребительской кооперации, Белгородского лицея № 10. На базе лицея № 10 г. Белгорода курсы проводятся с привлечением специалистов БГУ и Московского института развития профессионального образования.

С введением в действие в апреле 1992 года Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» возникла необходимость разработки новых подходов при подготовке специалистов торгового профиля – менеджеров, товароведов, коммерсантов, правоведов и т.д.

Новатором и первопроходцем в этом вопросе стал Старооскольский кооперативный техникум, где и директор Г.А. Уткина и весь педагогический коллектив проводят большую работу по потребителскому образованию среди молодежи.

Вопросы защиты прав потребителей изучаются на всех факультетах коммерческого профиля:

- «Организация коммерческой деятельности»;
- «Маркетинг»;
- «Экспертиза потребительских товаров»;
- «Товароведение товаров народного потребления»;
- «Организация отраслей деятельности».

Понимая важность обучения молодежи основам потребительских знаний, в 2002 году педагогическим коллективом техникума было принято решение ввести новую дисциплину «Закон о защите прав потребителей» за счет часов, выделяемых в учебном плане в разделе «По выбору студентов».

Инициатором изучения новой науки выступила преподаватель Старооскольского кооперативного техникума Р.И. Космакова. Ею был создан учебно-методический комплекс курса «Закон о защите прав потребителей», рассчитанный на 42 часа (32 часа – аудиторных и 10 часов – для самостоятельной работы студентов) и состоящий из следующих разделов:

1. Что должен знать потребитель;
2. Основные права потребителей;
3. Права потребителей при покупке товаров;
4. Права потребителей при заключении договоров на выполнение работ (оказание услуг);
5. Государственная и общественная защита потребителей.

Итогом изучения курса является сдача зачета в форме деловых игр, решения проблемных ситуаций, уроков – КВН и т.д.

Особое внимание заслуживает внеклассная работа, проводимая преподавателем Космаковой Р.И., которая настолько увлекла своих студентов вопросами защиты прав потребителей, что их работа уже давно вышла за рамки учебного процесса. Возникла идея создания общественной организации по защите прав потребителей. Идея нашла поддержку у руководства техникума и с 1 октября 2003 года в техникуме существует неполитическая общественная организация «Лига защиты прав потребителей».

При организации «Лиги защиты прав потребителей» первоначально ставилась цель углубления знаний студентов и обучение их культуре потребительского поведения.

Членами Лиги были разработаны «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей», «Приоритеты потребительской политики: 2001-2010 годы» и целевая программа «Потребитель – 2005».

В 2004 году состав Лиги насчитывал более 30 студентов. В будущем это – юристы, менеджеры, товароведы, бухгалтера, технологи общественного питания.

Основными направлениями в своей деятельности Лига определила:

- изучение теории и практики потребительского поведения;
- экологические аспекты потребления;
- этика поведения потребителя;
- причины возникновения конфликтов;
- изучение сфер приобретения товара ненадлежащего качества;
- получение информации о товарах и производителях;
- обеспечение безопасности жизни и здоровья потребителей;
- просвещение потребителей;

- судебное и досудебное урегулирование споров.

Члены Лиги организовали прием потребителей из числа студентов техникума и жителей г. Старый Оскол по оказанию им консультативной помощи.

Руководство техникума выделило Лиге помещение, где ребята ведут прием граждан и проводят свои практические занятия. В 2004 году они рассмотрели 15 заявлений, 3 из которых переданы в мировой суд, а по 8 заявлениям возмещен материальный ущерб в размере 50,0 тыс. руб.

В техникуме оформлены стенды «В защиту прав потребителей», информация на которых постоянно обновляется с учетом изменений потребительского законодательства.

Ежегодно проводится «Неделя потребительских знаний», в рамках которой проходят выставки-конкурсы газет, юмористических плакатов, проводятся внеклассные массовые мероприятия – КВНы, конкурсы, диспуты и т.д.

Особого внимания заслуживает разработка внеклассного мероприятия «Большая стирка», в рамках которого студенты разыгрывают ситуации, возникающие при покупке и обмене товаров. Параллельно проходит информирование потребителей по видам, способам фальсификации товаров и методам их обнаружения. Очень зрелищно проходит демонстрация опытов по выявлению фальсифицированных продуктов, встречающихся на рынке города Старый Оскол. Результатом данного мероприятия является составление «благоприятных» и «неблагоприятных» поставщиков и продавцов товаров.

Студенты техникума принимают участие в областных конкурсах рефератов и студенческих работ, где занимают призовые места.

Члены «Лиги защиты прав потребителей» активные участники областных мероприятий, проводимых Межведомственным координационным советом по защите прав потребителей Белгородской области. Советом одобрена деятельность Старооскольского кооперативного техникума по обучению молодежи основам потребительских знаний и принято решение об обобщении в 2005 году опыта работы и распространения его среди общеобразовательных учреждений области.

## 10. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

2004 год – юбилейный год образования Белгородской области, прошедший под девизом «50-летию области – 50 славных дел», отмечен как год динамичного прогресса экономики области.

Позитивные тенденции в экономике способствовали формированию качественной номенклатуры потребительского рынка, существенно повлияли на улучшение качества жизни населения и расширение его потребительского спроса, а значит, выдвинули качественно новые задачи перед системой государственной и общественной защиты прав потребителей.

В Белгородской области работа по реализации государственной политики по защите потребительских прав и интересов граждан и созданию организационной системы была начата в 1992 году, с года введения в действие Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Правительством Белгородской области, федеральными органами исполнительной власти постоянно наращиваются усилия по укреплению государственной политики в сфере защиты прав потребителей как одного из условий повышения благосостояния населения.

Приоритетными оставались мероприятия, направленные на обеспечение защиты законных прав и интересов потребителей и добросовестных товаропроизводителей в соответствии с полномочиями, установленными законодательством.

С целью выработки единых подходов к потребительской проблематике и осуществления скоординированных действий по реализации законодательства о защите прав потребителей в различных сферах потребительского рынка главой администрации области утверждена **региональная комплексная программа по защите прав потребителей**.

Создан **Межведомственный координационный совет по защите прав потребителей Белгородской области**.

В 2004 году дополнительные меры были приняты по совершенствованию и развитию нормативно-правовой базы, регулирующей отношения в различных секторах потребительского рынка товаров, работ, услуг: торговля, бытовое обслуживание, медицина, социальная сфера и др.

С целью защиты интересов и прав потребителей и пресечения нарушений в основных сферах потребительского рынка соответствующая работа была проведена **территориальными государственными контролирующими и правоохранительными органами**.

На муниципальном уровне защитой интересов и прав потребителей занимаются **органы местного самоуправления**. В отчетный период во всех 22 районах области органами местного самоуправления была организована работа по защите прав потребителей. Для оказания помощи потребителям, проживающим в селах и поселках, при поселковых и сельских администрациях назначаются **уполномоченные по защите прав потребителей** из числа работников администраций этих округов.

В 2004 году в органах местного самоуправления городов и районов области находилось на рассмотрении 6217 обращений граждан-потребителей, что составило 110,6% к уровню 2003 года. В результате принятых мер 2294 конфликтных ситуации (93,7% от общего их числа) урегулированы специалистами по защите прав потребителей в досудебном порядке в пользу потребителей с возмещением материального ущерба на сумму 2401,0 тыс. руб.

Основным результатом деятельности специалистов по защите прав потребителей муниципальных образований является своевременная профилактика нарушений и их устранение в добровольном порядке.

Значительное внимание в работе органов местного самоуправления уделяется проведению проверок хозяйствующих субъектов по контролю за соблюдением законодательства о защите прав потребителей. Всего в 2004 года специалистами по защите прав потребителей органов местного самоуправления проведено 2908 проверок.

В городах и районах области разработаны и действуют муниципальные программы по защите прав потребителей, которые способствуют более полному соблюдению и обеспечению законных интересов потребителей непосредственно по месту их жительства.

Значительное место в работе органов местного самоуправления по восстановлению нарушенных прав потребителей занимает судебная защита. Количество судебных дел, в которых в той или иной форме принимали участие органы местного самоуправления, в 2004 году по сравнению с 2003 годом увеличилось на 36,5% (2003 – 63 иска; 2004 – 86). Всего в 2004 году по судебным делам, рассмотренным с участием органов местного самоуправления, потребителям возмещено убытков с учетом морального вреда в сумме в сумме 155,0 тыс. руб.

Рост обращений потребителей в суд за защитой своих прав является результатом действия ряда факторов, в частности, проводимой органами местного самоуправления работой, направленной на

просвещение потребителей в области защиты их прав, возрастания активности указанных органов в оказании помощи потребителям в защите их прав в суде и, как результат, повышение правовой культуры потребителей.

Одной из составляющих организационной структуры защиты прав потребителей являются **общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы)**.

Приносит свои плоды политика местного руководства, направленная на поддержку российских товаропроизводителей.

Совместная работа производителей и субъектов торговли на выставках и ярмарках улучшает взаимопонимание и стимулирует выпуск отечественной продукции необходимого ассортимента и высокого качества.

За прошедший год совместно с Белгородской торгово-промышленной палатой организованы и проведены 33 выставки-ярмарки, в которых приняли участие более 1500 предприятий и фирм из России, зарубежья.

17 декабря 2004 года, к завершению юбилейного года (50 лет со дня образования Белгородской области), было открыто новое здание «Белэкспоцентра». Общая площадь комплекса – 8 тыс. кв. м, в т.ч. выставочная площадь закрытая и открытая – по 3 тыс. кв. м.

Кроме того, белгородские промышленные и торговые предприятия неоднократно принимали участие в выставках-ярмарках, проходивших в г. Москве и в других регионах Российской Федерации.

Управлением потребительского рынка, ресурсов и услуг департамента экономического развития области ежегодно проводятся смотры-конкурсы предприятий и профессионального мастерства, которые помогают выявлять и распространять опыт работы лучших торговых коллективов в вопросах применения новых технологий, прогрессивных форм и методов обслуживания, обеспечения населения качественными товарами и услугами.

На V юбилейном Чемпионате России по кулинарии и сервису, проходившем в 2004 году в г. Москве в рамках VII Международной выставки «П.И.Р. Индустрия гостеприимства» команда Белгородской области была отмечена золотыми медалями за приготовление тематического обеда, серебряной – за сервировку стола, бронзовой – за выполнение работ из шоколада в номинации «Арт-класс», а также двумя бронзовыми медалями в индивидуальных соревнованиях поваров и кондитеров.

Сохранена и действует специализированная торговая сеть по обслуживанию социально незащищенных категорий граждан: в 21 магазине сетей «Ветеран», «Забота», «Милосердие» и 39 отделах магазинов сельских и поселковых советов обслуживается 88,2 тыс. человек льготной категории с предоставлением 5% скидки при покупке продуктов питания.

Положительную тенденцию имеют работы по благоустройству и озеленению населенных пунктов. В 2004 году освоено средств на сумму более 42 млн. руб., что больше выполненных объемов в 2003 году на 9,2%. Высажено 145 тыс. шт. деревьев, 5015 тыс. шт. цветов, 76,4 га газонов.

Поводились День защиты от экологической опасности, операция «Чистый воздух», День без автомобиля. Реализуются мероприятия по благоустройству и озеленению населенных пунктов, территорий и дорог, совершенствованию обращения с отходами, расширению сети особо охраняемых природных территорий, оздоровлению бассейнов рек Оскол, Северский Донец, Тихая Сосна, Ворскла.

Одно из основных направлений деятельности всех структур, занимающихся обеспечением защиты прав потребителей – это организация правового просвещения потребителей и субъектов потребительского рынка, так как сегодня они испытывают острую потребность в информации, касающейся как законодательного регулирования вопросов защиты прав потребителей, так и потребительских характеристик различных товаров и услуг.

Вошло в традицию совместное проведение Межведомственным координационным советом по защите прав потребителей Белгородской области и Белгородской государственной универсальной научной библиотекой областных научно-практических конференций, акций, «круглых столов» и «горячих линий», посвященных вопросам качества. В рамках проведения этих мероприятий в библиотеке оформляются выставки литературы и новых нормативных документов. В отчетный период в библиотеке была продолжена работа Клуба молодых потребителей.

На постоянной основе организована работа краткосрочных курсов по подготовке специалистов, осуществляющих свою деятельность в различных сферах потребительского рынка, и повышению их квалификации по вопросам, касающимся изучения законодательства о защите прав потребителей на базе Белгородского государственного университета, Белгородского университета потребительской кооперации, Белгородского лицея № 10.

Основы потребительских знаний изучаются в учреждениях среднего и высшего профессионального образования. Во всех общеобразовательных школах и учреждениях начального и среднего профессио-



нального образования в учебные программы по курсу «Основы рыночной экономики» включены темы по основам потребительских знаний в объеме 6 учебных часов.

В ряде гимназий области, профессиональных училищах и лицеях, ведущих подготовку специалистов для сферы бытового обслуживания, введен специальный курс в объеме 12 учебных часов.

Ежегодно проводится областная олимпиада школьников по основам предпринимательской деятельности и потребительских знаний. Победители олимпиады успешно принимают участие во Всероссийских олимпиадах по основам предпринимательской деятельности и потребительских знаний среди учащихся образовательных учреждений, занимая призовые места.

*Таким образом, принятые в 2004 году меры по совершенствованию нормативно-правовой базы, по информированию и просвещению населения по вопросам потребительской культуры поведения, обеспечению прав потребителей на безопасность и качество товаров, работ, услуг, укреплению системы защиты прав потребителей, а также усилению взаимодействия составляющих ее структур позволили достичь определенных положительных результатов в защите законных потребительских прав и интересов граждан Белгородской области.*

**Сведения о количестве письменных и устных обращений граждан, поступивших в органы местного самоуправления городов и районов Белгородской области по вопросам защиты прав потребителей**

№ п/п	Наименование районов	1998 год	1999 год	2000 год	2001 год	2002 год	2003 год	2004 год
1.	Алексеевский район и город Алексеевка	75	113	145	150	152	157	164
2.	город Белгород	2811	2543	3270	2741	2428	655	667
3.	Белгородский район	15	10	14	10	24	14	20
4.	Борисовский район	24	23	21	21	21	4	13
5.	Валуйский район и г. Валуйки	26	36	39	39	52	117	63
6.	Вейделевский район	8	40	71	47	40	49	40
7.	Волоконовский район	53	51	44	46	46	21	25
8.	Грайворонский район	17	23	20	20	29	15	18
9.	Губкинский район	249	322	359	394	399	401	464
10.	Ивнянский район	9	7	24	23	10	6	29
11.	Корочанский район	64	22	44	34	51	46	49
12.	Красненский район	11	2	3	4	5	9	9
13.	Красногвардейский район	32	30	41	62	69	28	26
14.	Краснояружский район	16	35	40	49	45	1	2
15.	Новооскольский район и г. Новый Оскол	26	70	118	78	82	76	76
16.	Прохоровский район	13	12	18	12	11	17	29
17.	Ракитянский район	47	58	69	61	39	32	17
18.	Ровеньской район	39	40	41	35	97	41	35
19.	г. Старый Оскол и Старооскольский район	395	711	850	745	650	369	373
20.	Чернянский район	35	35	42	48	54	62	55
21.	Шебекинский район и г. Шебекино	130	138	130	139	156	165	203
22.	Яковлевский район	69	76	120	90	21	43	71
	<b>Итого по области</b>	<b>4164</b>	<b>4397</b>	<b>5523</b>	<b>4848</b>	<b>4481</b>	<b>2328</b>	<b>2448</b>

Примечание: сведения за 2003-2004 годы приведены только по письменным обращениям граждан

**Динамика нарушений  
Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»  
в Белгородской области**

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Всего поступи- ло жалоб на нарушение Закона РФ «О защите прав потребителей»	2869	3893	4164	4397	5523	2779	2744	2328	2448
в т.ч. по статье- ям:									
ст. 4 «Качество товара (работы, услуги)»	1038	1629	1664	1597	2216	1110	1402	454	402
ст. 7 «Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)»	58	18	62	459	214	31	-	16	13
ст. 8-10 «Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (рабо- тах, услугах)»	450	855	380	624	293	129	164	118	97
ст. 11 «Режим работы продавца (исполнителя)»	92	57	79	43	75	32	29	35	25
ст. ст. 18-25 «Защита прав потребителей при продаже товаров потре- бителям»	841	724	1701	1309	2369	1149	1017	1387	1494
ст.ст. 27-37 «Защита прав потребителей при выполне- нии работ (ока- зании услуг)»	329	610	278	365	355	328	332	318	417

**Отчет о работе служб по защите прав потребителей  
органов местного самоуправления городов и районов  
Белгородской области за 2004 год**

Наименование района	Всего поступило письменных заявлений	В том числе по статьям Закона РФ «О защите прав потребителей» (кол-во)						В том числе по отраслям: (кол-во)								Рассмотрено заявлений (кол-во)			Возмещено потребителям (тыс. руб.)		Дано уст. консультаций	Проведено проверок	
		ст. 4	ст. 7	ст. 8-10	ст. 11	ст. 18-25	ст. 27-29	торг.	общ.	медц.	бытов.	ком.	транс.	связь	друг.	в досудебном порядке	передано в суд	в стадии рассмотрения	в досудебном порядке	по решению суда			
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>	<i>13</i>	<i>14</i>	<i>15</i>	<i>16</i>	<i>17</i>	<i>18</i>	<i>19</i>	<i>20</i>	<i>21</i>	<i>22</i>	<i>23</i>	
1. Алексеевский и г. Алексеевка	164	-	-	15	-	132	17	147	-	-	14	3	-	-	-	154	8	2	115,0	42	400	130	
2. г. Белгород	667	208	9	15	2	315	118	527	1	-	118	9	3	2	7	610	46	11	974,1	66,9	1708	286	
3. Белгородский	20	10	-	4	1	3	2	9	1	-	4	1	-	1	4	14	-	6	4,9	-	81	147	
4. Борисовский	13	-	-	-	-	11	2	11	-	-	1	1	-	-	-	12	1	-	0,3	3	19	162	
5. Валуйский и г. Валуйки	63	38	-	-	-	25	-	62	-	-	-	1	-	-	-	62	1	-	83	1,2	260	-	
6. Вейделевский	40	7	-	-	-	32	1	35	-	-	4	-	-	1	-	40	-	-	12	-	35	62	
7. Волоконовский	25	3	-	-	-	17	5	20	-	-	3	1	-	-	1	20	5	-	7,9	1,2	146	132	
8. Грайворонский	18	-	-	2	-	13	3	15	-	-	1	-	-	2	18	-	-	-	-	-	16	193	
9. Губкинский	464	23	-	13	14	367	47	368	-	3	52	7	8	7	19	421	7	36	172,6	34,8	96	256	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>	<i>13</i>	<i>14</i>	<i>15</i>	<i>16</i>	<i>17</i>	<i>18</i>	<i>19</i>	<i>20</i>	<i>21</i>	<i>22</i>	<i>23</i>	
10. Ивнянский	29	2	-	1	1	19	6	25	-	1	1	-	-	-	5	29	-	-	20	21,7	-	40	89
11. Корочанский	49	3	-	2	-	38	6	43	-	-	3	-	-	-	3	47	2	-	50,1	3,2	54	67	
12. Красненский	9	3	-	1	1	7	-	9	-	-	-	-	-	-	-	9	2	-	3,3	-	18	76	
13. Красногвардейский	26	-	-	-	-	18	8	16	-	-	3	4	1	1	1	25	-	1	8,7	-	98	33	
14. Краснояружский	2	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	1	-	-	2	-	-	12	-	12	91	
15. Новооскольский	76	1	-	1	-	69	5	70	-	-	5	1	-	-	-	72	1	3	203,8	-	148	218	
16. Прохоровский	29	7	-	1	-	19	2	26	-	-	2	1	-	-	-	25	2	2	10,7	1,2	18	79	
17. Ракитянский	17	-	1	1	-	15	-	16	-	-	-	-	-	-	1	17	-	-	86,7	-	13	90	
18. Ровеньский	35	-	-	-	-	29	6	29	-	-	-	-	-	-	6	35	-	-	67,4	-	154	40	
19. г. Старый Оскол и Старооскольский р-н	373	62	-	15	-	191	105	268	-	-	105	-	-	-	-	363	10	-	365,5	-	170	296	
20. Чернянский	55	5	2	7	6	28	7	42	4	4	2	-	3	-	-	55	-	-	-	-	60	100	
21. Шебекинский и г. Шебекино	203	21	-	13	-	98	71	126	-	1	32	27	4	11	2	196	-	7	176,2	-	93	238	
22. Яковлевский	71	12	1	6	-	47	5	55	-	-	2	7	-	7	-	68	3	-	25,1	1,5	130	123	
<b>Итого:</b>	<b>2448</b>	<b>402</b>	<b>13</b>	<b>97</b>	<b>25</b>	<b>1494</b>	<b>417</b>	<b>1917</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>352</b>	<b>63</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>51</b>	<b>2294</b>	<b>86</b>	<b>68</b>	<b>2401,0</b>	<b>155,0</b>	<b>3769</b>	<b>2908</b>	

**Динамика нарушений Закона Российской Федерации  
«О защите прав потребителей»  
по видам деятельности в Белгородской области**

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Всего по- ступило жалоб на нарушение Закона РФ «О защите прав по- требите- лей»	2869	3893	4164	4397	5523	2779	2744	2328	2448
в т.ч. по видам дея- тельности									
Торговля и общест- венное питание	2083	2860	3533	3776	4907	2258	2252	1927	1923
Медицин- ские услуги	-	-	-	-	-	-	-	9	9
Бытовые услуги	355	274	168	292	294	273	291	256	352
Комму- нальные услуги	244	456	178	185	146	104	56	63	63
Транс- портные услуги	49	42	34	34	47	13	18	21	20
Услуги связи	85	75	75	60	66	56	31	26	30
Другие	53	186	109	50	63	75	96	26	51

Примечание: сведения за 2002-2004 годы приведены только по письменным обращениям граждан

## Содержание

1.	Введение.....	3
2.	Организационная структура защиты прав потребителей в Белгородской области.....	10
3.	Совершенствование и развитие нормативно-правовой базы	16
4.	Итоги работы территориальных государственных контролирующих и правоохранительных органов по обеспечению контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей.....	22
4.1.	Федеральное государственное учреждение «Белгородский центр стандартизации, метрологии и сертификации»...	22
4.2.	Федеральное государственное учреждение «Центр государственного санитарно-эпидемиологического надзора в Белгородской области».....	25
4.3.	Управление Госторгинспекции Минэкономразвития России по Белгородской области.....	27
4.4.	Управление ветеринарии при правительстве Белгородской области.....	31
4.5.	Управление внутренних дел Белгородской области.....	31
4.6.	Белгородская таможня.....	33
4.7.	Белгородское областное отделение Российской транспортной инспекции Министерства транспорта Российской Федерации.....	34
4.8.	Государственное учреждение «Управление государственного надзора за связью и информатизацией в Российской Федерации по Белгородской области».....	36
5.	Деятельность органов местного самоуправления городов и районов области по защите прав потребителей...	38
6.	Общественные объединения потребителей.....	52
7.	Итоги работы по реализации государственной политики по защите прав потребителей.....	54
7.1.	Межведомственный координационный совет по защите прав потребителей Белгородской области.....	54
7.2.	Региональная программа по защите прав потребителей в Белгородской области.....	62
8.	Реализация права потребителей на здоровую окружающую среду.....	78
9.	Организация правового просвещения потребителей и субъектов потребительского рынка.....	81
10.	Заключение.....	86