

В отчетном периоде отделом была проведена следующая работа по исполнению государственной политики защиты прав потребителей:

1. В течение отчетного периода в отдел обратились 253 жителя района. Из них 61 человек с заявлениями на нарушения их прав потребителей и 192 человека за консультациями по законодательству.

Все заявления потребителей рассмотрены, к виновным лицам предъявлено 48 претензий с требованиями устранить допущенные нарушения действующего законодательства в добровольном порядке, по пяти обращениям поданы иски в суд, по 8 обращениям материалы направлены в федеральные органы исполнительной власти для принятия мер. По всем обращениям граждан заведены карточки обращений, в которые заносятся сведения о заявителе, о предприятии, допустившем нарушение законодательства, о принятых мерах и о результатах рассмотрения обращения. Таким образом, каждое обращение потребителя контролируется вплоть до момента положительного решения проблемы. В результате принятых мер потребителям был возмещен материальный ущерб в сумме 793,7 тыс. рублей в досудебном порядке. По структуре - наибольший удельный вес нарушений прав потребителей приходится на сферу торговли – 60 % обращений и сферу предоставления коммунальных услуг – 30 % и 10 % жалоб приходится на иные сферы оказания услуг населению.

2. С целью профилактики правонарушений на потребительском рынке было проведено 51 проверка хозяйствующих субъектов. Все проверки проведены при участии всех членов Совета по делам потребителей и Прокуратуры района.

По результатам совместных проверок меры принимались представителями контролирующих органов, в соответствии с их компетенцией и меры прокурорского реагирования. Сотрудниками отдела составлено 23 справки, которые направлены в прокуратуру для принятия мер, даны рекомендации по устранению выявленных нарушений.

В итоге проделанной работы, многие жители района получили конкретную практическую помощь, в решении возникших проблем. Кроме того, своевременно были устранены имевшие место нарушения на потребительском рынке.

В связи с тем, что нарушений на потребительском рынке по-прежнему допускается много, всем контролирующим органам района необходимо повысить результативность проводимых плановых и внеплановых проверок, чаще освещать в прессе результаты проверок.

С целью разъяснения норм законодательства о защите прав потребителей проведено 5 совещаний с руководителями предприятий, организаций. Подготовлено 17 публикаций в районную газету «Восход».

Анализ поступивших жалоб и проведенных проверок показал:

- В СФЕРЕ ТОРГОВЛИ - Жалобы, поступившие в отдел в отчетный период, в основном касаются проблем возникших при приобретении некачественных сотовых телефонов, бытовых электроприборов, обуви, все эти товары были приобретены в магазинах, расположенных на территории Красноармейского района г. Волгограда. Жалоб на продавцов, реализующих товары на территории района поступает мало. Это связано с

тем, что продавцы, допустившие нарушения, добровольно и без всяких проволочек удовлетворяют требования покупателей, не допуская того, чтобы жители обращались в отдел по защите прав потребителей.

Нарушений в предприятиях торговли и общественного питания допускается очень много, что показывают, как проводимые комплексные проверки так и проводимые отделом ежеквартальные мониторинги по исполнению требований действующего законодательства.

- ПРИ ОКАЗАНИИ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ – в отчетном периоде поступили жалобы на незаконное взимание платы за освещение мест общего пользования, на причинение материального вреда вследствие перенапряжения, на некачественное предоставление коммунальных услуг, на неисполнение условий по договору, на неудовлетворительную работу управляющих компаний.

Все жалобы рассмотрены, по всем приняты соответствующие меры по устранению нарушений.

ПО заявлению Администрации Светлоярского муниципального района Антимонопольное управление по Волгоградской области рассмотрело вопрос о законности действий ООО «Волгоградобэлектросбыт» по начислению 7 квт с человека в месяц на освещение мест общего пользования. Решением Управления Антимонопольной службы действия ООО «Волгоградобэлектросбыт» были признаны незаконными и им выдано предписание о прекращении незаконных действий и на наложен штраф в размере 6700,0 тыс. рублей. Решение Антимонопольного органа было обжаловано ответчиками в Арбитражный суд. 28 сентября 2010 года Арбитражным судом Волгоградской области в удовлетворении заявления ООО «Волгоградобэлектросбыт» было отказано. Т.е. суд также признал их действия незаконными и оставил решение Антимонопольного Управления в силе. Во всех заседаниях комиссии Управления по антимонопольной политике и Арбитражного суда принимал участие отдел по защите прав потребителей. С июля 2010 года начисление платы за освещение мест общего пользования было прекращено. После вступления решения в законную силу ответчик обязан будет сделать всем жителям многоэтажных домов перерасчет и вернуть суммы переплаты.

- ПРИ ОКАЗАНИИ БЫТОВЫХ УСЛУГ – в этой сфере жалобы потребителей поступали в основном на некачественно выполненные работы по установке пластиковых окон и дверей. После предъявления претензий недостатки выполненных работ были устранены. Потребителям в добровольном порядке выплачивались неустойки.

- ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ - проводились ежеквартальные комплексные проверки соблюдения действующего законодательства в предприятиях придорожного сервиса. В проверке участвовали представители прокуратуры района и члены Совета по делам потребителей. В ходе проверок выявлены многочисленные нарушения требований санитарных правил, правил оказания услуг общественного питания, правил продажи отдельных видов товаров, градостроительного кодекса и земельного законодательства, порядка и сроков уплаты налогов. По всем выявленным нарушениям составлены акты проверок, которые переданы в прокуратуру района для принятия мер.

- ПРИ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ - проведена комплексная проверка соблюдения требований законодательства при перевозке пассажиров легковыми такси. В ходе

проверки были выявлены многочисленные нарушения. Материалы проверки переданы в Прокуратуру для принятия мер. Кроме того вопрос был рассмотрен на комиссии по транспортному обслуживанию. По результатам рассмотрения приняты соответствующие решения по устранению выявленных нарушений.

- СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: В течении отчетного периода подготовлено пять исковых заявлений в суд по возмещению материального ущерба и морального вреда, причиненного в результате нарушений требований законодательства о защите прав потребителей.

Из них:

1. иск в защиту потребителя. к ЗАО «Факел» о возмещении имущественного ущерба и морального вреда, причиненного вследствие некачественного оказания услуги по химической чистке пальто ;
2. иск в защиту потребителя к ООО «Мир Строй» о расторжении договора и возмещении материального и морального вреда, причиненного потребителю вследствие установки некачественных оконных блоков из ПВХ;
3. иск в защиту потребителя . к ИП Кирпичниковой Е.С. о расторжении договора купли-продажи некачественной обуви и уплате неустойки за просрочку исполнения требования потребителя;
4. иск в защиту потребителя. к ИП Дьяченко Н.А. о расторжении договора купли-продажи некачественной мебели и уплате неустойки;
5. иск в защиту интересов потребителя. к ОАО «Волгоградэлектросбыт» о возмещении убытков, причиненных имуществу потребителя в результате перенапряжения в сети.

Сумма иска 103 411 руб. 02 коп.

Полные тексты исковых заявлений прилагаются.

В сфере развития потребительского рынка проведена следующая работа:

В течение отчетного периода осуществлялась планомерная работа по исполнению Программы развития потребительского рынка района. Обобщена информация об объеме розничного товарооборота, об объемах оказанных услуг. По всем показателям наблюдается рост. Так объем розничного товарооборота увеличился по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 23%, продажа товаров на душу населения составила около 12650 рублей. Объем оказанных населению бытовых услуг увеличился на 5%.

Осуществляли постоянный контроль за наличием в реализации продукции местных товаропроизводителей.

Проводился мониторинг соблюдения установленных минимальных цен на водку и ликероводочные изделия и действующего законодательства в предприятиях торговли и общественного питания. Минимальные цены не завышались.

Таким образом, основные пункты Программы развития потребительского рынка выполнены.

Было организовано и проведено 6 заседаний комиссии по выдаче разрешений на место расположения объекта мелкорозничной торговли, выдано восемь разрешений и в выдаче одного было отказано.

Большое внимание в отчетном периоде уделялось вопросам полноты и своевременности уплаты налогов субъектами малого бизнеса. Осуществляли контроль за своевременностью и полнотой уплаты предпринимателями и предприятиями единого

налога на вмененный доход. На особом контроле уплата ЕНВД вновь зарегистрированными предпринимателями и предпринимателями, осуществляющими оказание услуг общественного питания в с. Дубовый Овраг. Работали со списками должников и по налогоплательщикам подавшим « нулевые декларации». Занимались вопросом выявления дополнительных плательщиков налога.

Принимала участие в заседаниях Административной комиссии.

Организовывали выездную торговлю во время проведения массовых праздничных и спортивных мероприятий, в том числе во время проведения празднования 75 летия Светлоярского района.

Осуществлялась работа с руководителями предприятий малого и среднего бизнеса.

Оказывалась консультационная и методическая помощь предприятиям малого и среднего бизнеса при оформлении документов на получение субсидий из районного и областного бюджетов.

Организовано проведение трех совещаний по вопросам соблюдения действующего законодательства в предприятиях торговли и общественного питания.

Проводилась работа по подготовке и участию предприятий бытового обслуживания населения в областном конкурсе «Лучшее предприятие бытового обслуживания населения Волгоградской области», по итогам которого фотосалон Колор + ИП Афониной О.В. признан лучшей фотографией Волгоградской области.

Проводится подготовительная работа с участниками областного конкурса «Мир красоты 2010».

Организовано проведение двух совещаний по вопросам упорядочения оплаты за коммунальные услуги и круглого стола по вопросам работы управляющих компаний и ТСЖ.

Принимали участие в заседаниях комиссии Управления по Антимонопольной политике по Волгоградской области по вопросу установления монопольно высоких цен на техническое обслуживание ВДГО ООО «Волгоградоблгаз».

В результате рассмотрения установлен факт нарушения требований закона «О защите конкуренции». Установленная стоимость услуг признана монопольно высокой. Дело передано на рассмотрение в Арбитражный суд.

Начальник отдела по защите прав потребителей О.В. Субботина

//