

ГИГИЕНА, САНИТАРИЯ, ЭПИДЕМИОЛОГИЯ И МЕДИЦИНСКАЯ ЭКОЛОГИЯ

З.С. Никифорова, П.О. Агеев, В.Ф. Чернявский

ОПЫТ ЮРИДИЧЕСКОГО
СОПРОВОЖДЕНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЕДИНОЙ СИСТЕМОЙ
ГОССАНЭПИДНАДЗОРА В РЕСПУБЛИКЕ
САХА (ЯКУТИЯ). Сообщение 1

Каждый гражданин в течение своей жизни выступает в роли потребителя товаров, работ и услуг [1], которая защищена [2,3] с позиции процессуального, финансового, гражданского и санитарно-эпидемиологического права. Совершенствование нормативно-правового обеспечения и усиление юридического сопровождения [4, 5] в области профилактической медицины – прерогатива санитарно-эпидемиологической службы (таблица).

Настоящее сообщение основано на аналитической оценке 1143 устных и письменных обращений граждан, кроме того отработаны более 2000 телефонных звонков, а также информация на форуме сайта ТУ Роспотребнадзора с просьбой об оказании конкретной помощи.

Констатируется, что характер и количество обращений свидетельствуют о повышении правового образования населения. При этом тематический спектр поступивших письменных обращений граждан оказался весьма широким: ненадлежащее оказание услуг – 429 случаев (37,5%), нарушение прав потребителей в сфере торговли – 627 (55), прочие – 87 (7,5), приобретение некачественных пищевых продуктов – 106 (9,2), продажа некачественной сложно-бытовой техники – 327 (28,6%), некачественных трикотажных товаров, обуви – 103 (9), некачественные услуги связи – 32 (2,8), некачественные услуги ЖКХ – 208 (18,2), деятельность кредитных организаций – 15 (1,3), оказание услуг по реализации туристического продукта – 9 (0,8%).

Результаты приводимых данных показывают, что основная масса об-

ращений поступила на качество и безопасность оказания различных услуг населению – 37,5%, на качество и безопасность продовольственных, промышленных товаров, соблюдение правил продажи товаров – 55%.

В оперативно-исполнительском и тактико-стратегическом плане достаточно информативны сведения по результатам рассмотрения обращения граждан. При этом просматриваются следующие способы их разрешения: находились на рассмотрении – 8,5%, закончено рассмотрение – 91,5%, включая переадресование по принадлежности – 4,3% и отказы (неправоммерные требования граждан) – 3,1%.

Убедителен коэффициент результативности рассмотрений обращений граждан, по которым: меры приняты – 42,2%, даны разъяснения – 39,3 % и в 12% случаях виновные привлечены к ответственности.

Анализ количества и существа обращений, поступивших в Управление Роспотребнадзора по РС (Я), с жалобами на нарушение законных прав и интересов граждан в различных сферах хозяйственной деятельности свидетельствует не только о снижении, но и о кластерном росте числа обращений, который произошел в сферах: торговли, оказания жилищно-коммунальных услуг, услуг сотовой связи, услуг по установке стеклопакетов из ПВХ.

В целях создания условий по обеспечению жителей Республики Саха (Якутия) качественными услугами торговли, общественного питания и иными платными услугами осуществлялась реализация мероприятий по защите прав потребителей. В ходе проверок выявились нарушения действующего законодательства, которые устраня-

лись руководителями предприятий и предпринимателями в добровольном, досудебном порядке.

За обозначенный период передано в судебные органы 13 заявлений (представительством в Верхнеколымском районе – 2, Кобяйском районе – 2 и территориальными отделами: в Алданском – 1, Намском – 1, Мирнинском – 1, Томпонском – 1). Из них решено положительно в пользу неопределенного круга потребителей 6 заявлений, находятся в производстве судебных органов – 7. Оформлено и передано 22 исковых заявления в интересах конкретных потребителей, из них 20 – направлено Отделами защиты прав потребителей, 2 – представительством в Сунтарском районе и 1 в Верхнеколымском. По 13 заявлениям вынесены решения в пользу потребителей, находятся в производстве судебных органов – 9.

В целях защиты прав потребителей дано 57 заключений, взыскано компенсаций за причинение морального ущерба на общую сумму 140 тыс. 480 руб.

В основном причинами для обращения в суд по защите прав потребителей явились: не оказание или ненадлежащее качество оказываемых жилищно-коммунальных услуг, бытовых услуг, ненадлежащее качество установки пластиковых окон, продажа товаров ненадлежащего качества.

Следует отметить отсутствие практики судебной защиты до настоящего времени в территориальных отделах: в Ленском, Мегино-Кангаласском, Таттинском, Оймяконском, Абыйском, Булулунском, Верхоянском, Нюрбинском, Вилюйском, Нерюнгринском районах и в представительствах: в Усть-Майском, Усть-Алданском, Горном, Олек-

НИКИФОРОВА Зинаида Степановна – начальник отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по РС(Я), советник государственной службы III класса; **АГЕЕВ Павел Олегович** – зав. отделом правового и кадрового обеспечения ФГУЗ “Центр гигиены и эпидемиологии в РС(Я)”; **ЧЕРНЯВСКИЙ Виктор Федорович** – к.м.н., врач-эпидемиолог высшей квалиф. категории ФГУЗ “Центр гигиены и эпидемиологии в РС(Я)”.

Структура обращения граждан в Управление Роспотребнадзора по РС (Я)

Год	Всего	Нарушение правил, норм и прав, абс. число (%)	
		санитарно-эпидемиологических	защиты прав потребителей
2005	1734	726 (41,87)	1008 (58,13)
2006	2768	1351 (48,8)	1417 (51,2)
	3964	2870 (72,4)	1143 (28,83)
2007		включая действия (бездействие) должностных лиц – 5 (0,1) и прочие обращения – 333 (8,4)	

минском, Анабарском, Оленекском, Жиганском, Амгинском, Чурапчинском, Момском, Аллаховском, Усть-Янском, Верхневилуйском, Среднеколымском районах.

В порядке реализации правового КГД судебных решений по статье 6.3. КоАП РФ приостановлена деятельность 10 хозяйствующих субъектов.

Одним из приоритетных направлений в работе Управления Роспотребнадзора по Республике Саха (Якутия) является государственный контроль за соблюдением законов и иных нормативных актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей при получении услуг жилищно-коммунального хозяйства. Анализ 247 заявлений показал преимущество нарушений по вопросам перерасчета за коммунальные услуги ненадлежащего качества, санитарно-технические и санитарно-эпидемиологические нарушения уборки прилегающей территории, несвоевременного вывоза мусора, которые могут быть также отнесены к потенциалу санитарно-эпидемиологического неблагополучия.

В целом по результатам 156 мероприятий возбуждено 118 дел об административных правонарушениях, вынесено 98 постановлений о привлечении к административной ответственности по следующим статьям: по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ – 35 штрафов, по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ – 11, по ст. 8.2 КоАП РФ – 34, по ст. 6.4 КоАП РФ – 18 штрафов.

Особо, в порядке статьи 46 «Закона о защите прав потребителей», в судебные органы направлено 7 заявлений в интересах неопределенного круга лиц.

Тем не менее основным направлением в работе по предупреждению и пресечению нарушений законодательства о защите прав потребителей в обозначенных сферах является профилактика нарушений и их устранение в добровольном порядке. Для этого использовались различные методы и формы, такие как дача официальных разъяснений по законодательству о защите прав потребителей, подготовка методических рекомендаций, информационная и просветительская работа через средства массовой информации, консультирование и оказание практической помощи в разрешении конфликтных ситуаций.

Во исполнение письма Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 18.04.2007 г. №0100/3996-

-07-32 «О проведении мероприятий по контролю за соблюдением законодательства о защите прав потребителей в сфере предоставления платных медицинских услуг гражданам» Управлением Роспотребнадзора по Республике Саха (Якутия) проведено 53 мероприятия по контролю за хозяйствующими субъектами, предоставляющими платные медицинские услуги. Проверкой охвачено 24 государственных и муниципальных лечебно-профилактических учреждений, 29 – иные юридические лица и индивидуальные предприниматели, оказывающие платные медицинские услуги гражданам. Из них выявлено нарушений – 41 случай.

Для большинства проверенных и, особенно, частнопрактикующих врачей характерно нарушение прав потребителей при заключении договоров об оказании платных медицинских услуг: не соблюдается письменная форма договора и оформляются только квитанции об оплате.

Значительны нарушения прав потребителей на получение информации об исполнителе, режиме его работы, об оказываемых услугах. Не предоставляются сведения о квалификации и сертификации специалистов, информация о льготах для отдельных категорий граждан, о сроках получения услуги.

Два материала были направлены в Арбитражный суд Республики Саха (Якутия) (по ст. 14.1 ч. 2) в связи с осуществлением индивидуальными предпринимателями медицинской деятельности без лицензии.

По результатам проведенных проверок возбуждено 41 административное дело по статьям 14.4 ч.2; 14.5; 14.8 ч.1. Общая сумма наложенных штрафов составляет 172 тыс. руб.

Рынок услуг мобильной связи характеризуется сегодня как наиболее динамично развивающийся. Услуги сотовой связи предоставляются в г. Якутске и его пригородах, в городах Мирный, Нерюнгри, Покровск, с. Майя. С расширением рынка услуг сотовой радиотелефонной подвижной связи увеличилось и количество нарушений прав потребителей, типичность которых определяется: непредоставлением полной и достоверной информации об услугах сотовой связи, применяемых тарифах на услуги, о дополнительных услугах, предоставляемых оператором связи.

Управлением Роспотребнадзора совместно с филиалом ОАО «МТС» и с привлечением средств массовой ин-

формации Республики Саха (Якутия) были проведены пресс-конференция, консультации, на которых были поставлены задачи:

- улучшение качества обслуживания абонентов. Это направление определяется возросшим спросом на услуги подвижной связи, а также возрастающими требованиями абонентов к качеству связи;

- расширение перечня услуг, предоставляемых абонентам. Важность этого направления определяется необходимостью реагировать на возрастающие запросы потребителей.

В порядке предоставления туристической деятельности (№ 132 –ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации») проверен 21 хозяйствующий субъект, оказывающий туроператорскую и турагентскую деятельность, составлено 25 протоколов об административном правонарушении по ст. 6.3 (12 протоколов) и ч. 1 ст. 14.8 (13 протоколов) КоАП РФ.

Проведенные проверки свидетелемствовали о нарушении прав потребителей, предусмотренных статьями 8, 9, 11 Федерального закона «О защите прав потребителей»:

- непредоставление полной и достоверной информации о продавце (исполнителе) и реализуемом товаре (услуге);

- нарушение санитарных требований к санитарно-гигиеническому состоянию и содержанию объектов.

Типичными нарушениями при предоставлении указанных услуг являются: отсутствие в доступном для потребителей месте правил оказания туристских услуг, свидетельства о государственной регистрации предприятия, бланков документов, оформляемых при реализации туристского продукта, книги отзывов и предложений, информационных материалов относительно паспортных, визовых процедур и таможенных правил, о местных обычаях, религии и т.д., непредоставление полной и достоверной информации об услугах, не фиксируется документально прохождение инструктажа туристов по особо опасным инфекциям с выдачей памятки под личную подпись, работниками не пройден медицинский осмотр и санитарно-гигиеническое обучение. В договорах на оказание услуг отсутствует информация о медицинском страховании, о сроке подачи заявления в случае претензии со стороны туриста и сроке ее рассмотрения.

По результатам проведенного анализа действующих нормативно-пра-

новых актов федерального законодательства по защите прав потребителей подготовлены методические рекомендации в сфере предоставления туристских услуг, разработан реестр юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также иную деятельность по организации путешествий.

Согласно плану организации рынков на территории Республики Саха (Якутия), по состоянию на 26 апреля 2007 г. действовало 86 рынков, из них 38 – универсальных, 44 – вещевых, 1 – продовольственный, 1 – сельскохозяйственный, 1 – автомобильный. На территории г. Якутска функционировало 8 объектов розничной торговли.

По результатам проведенных контрольно-надзорных мероприятий за соблюдением хозяйствующими субъектами Федерального закона № 271 –ФЗ «О розничных рынках и о внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации» установлено:

1. ООО Рынок «Столичный»: составлено 2 протокола об административном правонарушении (по части 1 ст. 14.34 и по ст. 6.3 КоАП РФ) и нарушении Санитарных правил и норм (СанПиН 2.3.6. 1066-01 п. 7.8).

2. ООО «Центр строительных материалов» (рынок по продаже материалов, изделий, оборудования, инвентаря для строительства и ремонта): составлен 1 протокол об административном правонарушении (по части 1 ст. 14.34 КоАП РФ).

3. ООО «Мономах» (специализированный рынок по продаже меховых изделий): составлен 1 протокол об административном правонарушении в отношении ООО «Мономах» (по части 1 ст. 14.34 КоАП РФ).

4. ОАО «Городской рынок» (универсальный розничный рынок по продаже товаров народного потребления): составлены 3 протокола об административных правонарушениях (по ст. 14.8, 14.34, 6.3 КоАП РФ) и 2 акта контрольно-надзорных мероприятий переданы в прокуратуру г. Якутска для принятия мер.

5. ОАО «Сайсары» (универсальный розничный рынок по продаже товаров народного потребления). На момент проверки, по данным договорного отдела ОАО «Сайсары», количество арендаторов составляет 212. По схеме размещения всего торговых мест 338. Состояние рынка удовлетворительное.

6. ООО ПКФ «Лера» (универсальный розничный рынок по продаже товаров народного потребления): со-

ставлены 2 протокола об административных правонарушениях (по ст. 14.8, 14.34 КоАП РФ) и 2 акта контрольно-надзорных мероприятий переданы в прокуратуру г. Якутска для принятия мер.

7. ПК «Силуэт» (универсальный розничный рынок по продаже товаров народного потребления): составлен 1 протокол об административном правонарушении (по части 1 ст. 14.34 КоАП РФ).

8. ООО «Золотинка» (универсальный розничный рынок по продаже товаров народного потребления). В нарушение санитарных правил и норм 42-128-4690-88 «Санитарные правила содержания территорий населенных мест» п. 5.2.2 отсутствуют канализация и водопровод. Материалы дела переданы в прокуратуру г. Якутска для принятия мер.

Таким образом, в ходе контрольно-надзорных мероприятий за соблюдением хозяйствующими субъектами Федерального законодательства составлено 10 протоколов об административных правонарушениях и 5 актов контрольно-надзорных мероприятий. Кроме этого, в Якутский городской федеральный суд переданы материалы дела в отношении ООО «Ника» («Студенческий рынок») на предмет приостановления деятельности рынка и в отношении ИП (рынок «Энсиэли») на предмет прекращения деятельности рынка.

В результате проведенных контрольно-надзорных мероприятий констатировано следующее:

1) администрацией городского округа «Город Якутск» выданы 7 разрешений на право организации розничного рынка хозяйствующим субъектам с нарушением требований пункта 1 ст. 14 Федерального закона № 271 «О розничных рынках и о внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации», не разработаны и не согласованы с Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Саха (Якутия) схемы размещения торговых мест.

В нарушение ст. 13 Федерального закона № 271 «О розничных рынках и о внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации» и пункта 1.5 Правил работы рынков в Республике Саха (Якутия), утвержденных постановлением Правительства Республики Саха (Якутия) от 26 апреля 2007 г. № 176 «Об упорядочении рыночной торговли и утверждении правил работы рынков в Республике Саха (Якутия)», с Управлением Федеральной службы

по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Саха (Якутия) график санитарных дней не согласован.

2) Рынок ПК «Силуэт» не соответствует определению понятия «розничный рынок», установленному ст. 3 Федерального закона № 271 «О розничных рынках и о внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации».

3) Торговый комплекс «Манньыаттах», где присутствуют элементы рыночной торговли, на территории рынка установлены палатки и торговые ряды по продаже промышленной группы товаров. Хозяйствующий субъект данной территории не установлен. Документы переданы в Администрацию городского округа «Город Якутск» для выяснения обстоятельств.

За 12 месяцев 2007 г. проведено 428 контрольно-надзорных мероприятий, направленных на проверку соблюдения хозяйствующими субъектами, осуществляющими реализацию алкогольной продукции, соответствующих правил продажи и санитарно-эпидемиологических правил и норм. При проведении контрольных мероприятий было отобрано и направлено в испытательно-лабораторный центр ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Саха (Якутия)» 2015 образцов алкогольной продукции на соответствие требованиям санитарно-гигиенических правил и нормативов. Из них не соответствуют санитарным требованиям и государственным стандартам 98 проб или 5 % (к общему числу исследованных проб). Число забракованных партий – 79. Объем забракованной продукции – 35987,5 л, в том числе водки и ликеро-водочной продукции – 30093,8 л, вин виноградных и плодовых – 6279 л, вин шампанских и игристых – 71,6 л, коньяка – 12,9 л. Всего изъято из оборота алкогольной продукции 36157,6 л, в том числе находящейся в нелегальном обороте, а также без надлежаще оформленных сопроводительных документов.

Итоги 40 контрольно-надзорных мероприятий, в том числе 23 совместно с представителями органов внутренних дел республики, выявили нарушения правил продажи отдельных видов товаров (по статьям КоАП РФ ч.1 ст. 14.8, 14.15). Снята с продажи продукция на сумму 401 тыс.500 руб. По структуре основные нарушения связаны с отсутствием на каждом экземпляре (упаковке) аудиовизуального произведения и фонограмм сведений об обладателе авторских и смежных прав, наименовании и месте нахождения изготовите-

ля, номера лицензии на деятельность по воспроизведению (изготовлению экземпляра). В сфере оборота экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм всего за отчетный период зарегистрировано 3 заявления граждан, которые рассмотрены в срок, приняты меры.

В целях совершенствования механизма защиты прав потребителей и профилактики нарушений отделом защиты прав потребителей проводилась совместная работа с другими контролирующими органами и министерствами РС (Я): Министерством внутренних дел, Министерством по делам предпринимательства, развития туризма и занятости, Государственным комитетом Республики Саха (Якутия) по торговле и материально-техническим ресурсам. В рамках данных соглашений созданы и действуют Межведомственные рабочие группы по разработке рекомендаций для предприятий и предпринимателей торговли и общественного питания Республики Саха (Якутия), по безопасности и качеству алкогольной продукции. Заключено 15 соглашений о взаимодействии в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека с администрациями муниципальных районов республики, 5 соглашений с общественными объединениями по защите прав потребителей.

Взаимодействие Управления Роспотребнадзора по РС (Я) с общественными объединениями потребителей осуществляется согласно совместным планам реализации соглашений по следующим направлениям: оказание консультационной помощи по вопросам защиты прав потребителей; обмен информацией о фактах нарушения законодательства о защите прав потребителей, судебная практика; информирование и просвещение населения и хозяйствующих субъектов по вопросам правоприменения в области защиты прав потребителей и др. В качестве методической помощи осуществляется обеспечение нормативно-правовыми актами, процессуальными документами, проектами ответов заявителей и др. Специалистами отдела защиты прав потребителей прочитаны лекции по взаимоотношению МО с Управлением Роспотребнадзора по РС(Я). Проведено 34 совещания-семинара в районах и городах республики по вопросам взаимодействия в сфере защиты прав потребителей, по работе с обращениями граждан, а также круглые столы на различные темы по соблюдению законодательства в указанной сфере.

Также отделом проведены 33 семинара для руководителей предприятий, индивидуальных предпринимателей, 34 семинара – для специалистов органов местного самоуправления, территориальных отделов Управления по вопросам защиты прав потребителей. Организованы «горячая линия» и День открытых дверей. Специалисты отдела защиты прав потребителей выезжали в командировки почти во все районы республики, где осуществляли комплексные проверки деятельности территориальных отделов и представительств, торговых объектов, проводили совещания, семинары и круглые столы с участием представителей администраций муниципальных образований, индивидуальных предпринимателей. Результаты командировок: проведено более 200 мероприятий по контролю торговых объектов, аптек, школ, детских садов и т.д. Составлено более 110 протоколов об административном правонарушении. В числе основных нарушений – отсутствие санитарно-эпидемиологического заключения на объект, в продаже имеются товары с истекшим сроком годности, нарушение условий хранения, отсутствует информация о продавце, ненадлежащим образом оформляются ценники на товары, отсутствуют сертификаты соответствия на товары, нет книг отзыва и предложений, в большинстве магазинов нарушается ассортиментный перечень реализуемых товаров.

Результаты работы отдела, информация о проведенных проверках предприятий, а также информационные статьи по вопросам применения закона РФ «О защите прав потребителей» размещены на сайте Управления Роспотребнадзора по Республике Саха (Якутия), освещаются в газетах, по радио и телевидению.

Одним из важных направлений деятельности отдела является консультационная работа. В результате разъяснительной работы, постоянно проводимой специалистами отдела с субъектами предпринимательской деятельности, удалось добиться разрешения конфликтных ситуаций в досудебном порядке. Проводится определенная работа в сфере просвещения и информирования широких слоев населения посредством публикаций в печати, выступлений на радио и телевидении.

Для оказания практической помощи территориальным отделам и представителям специалистам выполнено 29 (плановых) и 6 (вне плана) командировок, осуществлялись комплексные проверки деятельности Тер-

риториальных отделов и представительств, торговых объектов, проверки соблюдения Регламента с оказанием практической и юридической помощи, проводились совещания, семинары по вопросам соблюдения законодательства о защите прав потребителей, правил торговли.

Составлены методические письма по проведению контрольно-надзорных мероприятий в сфере долевого строительства, в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг, в сфере платных медицинских услуг, направленных на защиту прав потребителей. Подготовлено информационно-методическое письмо для территориальных отделов Управления о предупреждающей надписи о вреде чрезмерного употребления алкогольной продукции для здоровья человека, а также о противопоказаниях к ее употреблению на потребительской таре единицы алкогольной продукции.

В предметно-конкретном плане [1] необходимо в каждом территориальном отделе иметь специалиста по защите прав потребителей или совместить работу юриста и специалиста по ЗПП, что повысит КПД контрольно-надзорной деятельности, направленной на защиту прав потребителей. Важно объединить свои усилия с общественными движениями и органами МО по усовершенствованию системы сбора и обработки данных контрольно-надзорной деятельности территориальных отделов (в том числе для составления статистических наблюдений по форме 1-КЧ. 1-ЗП), для системного и своевременного решения возложенных задач.

Литература

1. **Протодияконов А.П.** Опыт работы отдела защиты прав потребителей в Республиканском Управлении Роспотребнадзора / А.П. Протодияконов, З.С. Никифорова // Дальневосточный журнал инфекционной патологии. - № 9. - С. 100-102.
2. **Закон** РФ от 07.02.1992 № 2300-01 «О защите прав потребителей».
3. **Закон** РФ № 52-ФЗ от 30 марта 1999 г. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».
4. **О результатах** проверки деятельности Управления Роспотребнадзора по РС (Я) и ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РС(Я)». Решение постоянно действующего совещания Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека / приложение № 3 к протоколу от 29.05.2007 г. за № 5. - М., 2007. - 121 с.
5. **Справка** о деятельности Управления Роспотребнадзора по РС (Я) и ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РС(Я)». - Якутск, 2008. - (02.03.08 г.). - 38 с.