

СОЮЗ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ОБЩЕСТВЕННОЕ ДВИЖЕНИЕ
АССОЦИАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

юридический: 440600, г. Пенза, - ул. Кирова, 65/2
тел./факс (8-8412) 52-09-90, 52-24-62

почтовый – 440025, г. Пенза, ул. Московская, 75
e-mail: appo_penza@sura.ru



ОТЧЕТ
ОБЩЕСТВЕННОГО ДВИЖЕНИЯ
«АССОЦИАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ»

за 2009 год

**ИНФОРМАЦИОННО - АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
ОБЩЕСТВЕННОГО ДВИЖЕНИЯ
«АССОЦИАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ»
за 2009 год**

1. Правовая помощь потребителям

1.1. Общее количество обращений потребителей за 2009 год – 7554

в том числе:

консультаций на приеме - 2867

обращений по телефону - 4687

обращения потребителей поступали по следующим вопросам (большинство обращений потребителей включает несколько вопросов, поэтому количество вопросов превышает количество обращений):

- 1) безопасности товаров и услуг - **1143**
- 2) качества продовольственных товаров (какие чаще всего) - **525**
(хлебобулочные, кондитерские и молочные изделия)
- 3) качества непродовольственных товаров (какие чаще всего) – **3924**
(сотовые телефоны, сложно-бытовая техник, оконные конструкции из ПВХ-профиля, обувь,)
- 4) качества жилищно - коммунальных услуг - **505**
- 5) качества услуг городского пассажирского транспорта - **25**
- 6) качества услуг пригородного и междугородного транспорта - **24**
- 7) качества услуг по ремонту жилья и строительных услуг – **325**
- 8) качества услуг связи – **30**
- 9) качества финансовых услуг – **33**
- 10) качества платных медицинских услуг – **25**
- 11) качества платных образовательных услуг - **24**
- 12) сроков исполнения услуг, работ – **2952**
- 13) обмена доброкачественных товаров – **125**
- 14) нарушение правил торговли - **3041**
- 14) другие наиболее распространенные причины обращений - **155**
(начисление тарифов по оплате ЖКХ услуг, возмещение ущерба в результате залива квартир, выплата страховых возмещений, начисление процентов по кредитным договорам).

1.2 По обращениям потребителей:

- 1) дано устных консультаций – **7554**, в том числе бесплатно - **7554**
- 2) составлено претензий - **2257**, в том числе бесплатно - **210**
- 3) разрешено претензий в досудебном порядке – **1402**
- 4) составлено исковых заявлений в суд – **420**,
- 5) велось дел – 354, в том числе в защиту прав
 - неопределенного круга потребителей – **285**,
 - определенных лиц - **69**
- 6) завершено дел – **319**
 - в защиту неопределенного круга потребителей - **265**
 - в защиту определенного круга потребителей - **54**, в том числе в пользу истца – **54** ,
 - из которых окончено решением – **37** , мировым соглашением - **17**
- 7) перешло на 2010 год
 - **15** дел по искам в защиту прав определенных лиц;
 - **20** дел по искам в защиту прав неопределенного круга потребителей.

8) исполнено судебных решений по искам в защиту определенного круга потребителей в пользу истца – **60**

1.3 Общая сумма возмещенного ущерба – 13 521 200 рублей, из которых:

Сумма возмещенного ущерба потребителям в судебном порядке – 5 360 700 рублей, из них:

Сумма возмещенного ущерба по решению суда – 3 800 700 рублей.

Сумма возмещенного ущерба по мировому соглашению – 1 560 000 рублей

Сумма возмещенного ущерба потребителям в претензионном порядке – 8 160 500 рублей.

1.4 Сумма штрафов, взысканных судами и в соответствии со ст. 13 Закона о ЗПП – 2 627 124, 50 рублей, из них в пользу АППО 520 000 рублей.

2. Распространение информации

2.1. Ежедневное ведение рубрики «Правовой Ликбез» на Пензенском телеканале «Экспресс».

2.2. Еженедельная публикация, ответы на вопросы читателей в газетах «Молодой Ленинец», «Наша Кухня», «Комсомольская Правда», «Наша Пенза», «Репортер».

2.3. Еженедельная публикация статей в «Любимой газете» в рубрике «Вас обманули» на темы судебной практики защиты прав потребителей.

2.4. Еженедельная публикация в Справочной Правовой Системе «Гарант», «Консультант» ответов на вопросы по гражданскому законодательству.

2.5. Регулярное выступление на радио «Эхо Москвы в Пензе», «Радио Пензы».

2.6. Работа общественной приемной по вопросам ЖКХ, выбора способа управления многоквартирными домами (2 раза в неделю).

2.7. Ежемесячная организация и проведение обучающих семинаров среди хозяйствующих субъектов по законодательству о защите прав потребителей в г. Пензе и районах Пензенской области.

3. Организация потребительских экспертиз

3.1. Количество проведенных экспертиз – **483**

Наиболее часто проводились экспертизы по следующим группам товаров: обувь, одежда, пальто, шубы, мебель. Проведены экспертизы по качеству изготовления, монтажа легких ограждающих конструкций (оконные, балконные, дверные конструкции из ПВХ-профиля).

4. Проверки соблюдения прав потребителей и правил обслуживания

4.1. Проведено проверок обществом потребителей – **456**

4.2. Общее количество составленных актов – **456**

4.3. Число актов, в которых зафиксировано:

1) Отсутствие или недостаточность информации – **301**

2) Отсутствие сертификатов – **373**

3) Отсутствие чеков – **111**

4) Нарушение режима работы – **39**

5) Реализация товаров ненадлежащего качества – **391**

6) Обсчет, обвес, обмер – **43**

7) Другие нарушения - (ненадлежащее оформление ценников, отсутствие поверки весоизмерительных приборов, отсутствие правил продажи отдельных видов товаров) - **138**

5. Наша оценка (по пятибальной системе):

5.1. Деятельности по защите прав потребителей:

1) местной администрации

(дать оценку деятельности по защите прав потребителей указанных органов затруднительно,

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 2) органа по ЗПП при местной администрации | в связи с отсутствием информации |
| 3) местных органов представительной власти | об этой деятельности, |
| 4) территориального органа Роспотребнадзора | вопросы по защите прав потребителей |
| 5) прокуратуры | адресуемые нами к данным органам |
| 6) органов внутренних дел | решаются, ответы на запросы АППО |
| 7) Нашего общества – 5 | от данных органов поступают |

6. Сведения о нашем обществе потребителей

Основные направления деятельности Общественного движения «Ассоциация потребителей Пензенской области» (АППО)

- защита прав и интересов потребителей;
- представительство в суде по гражданским делам;
- производство независимой потребительской экспертизы.

Миссия АППО - вселять уверенность в Верховенство Закона.

Ценности АППО - Законность, Доверие, Взаимоуважение, Профессионализм.

6.1. Состав:

- 1) участники – 27
- 2) филиалы – 3 (Нижне-Ломовский, Сердобский, Колышлейский)
- 3) отделы – 1. Юридический
 2. Общественного контроля за соблюдением прав потребителей в сфере торговли, выполнения работ, услуг.
 3. Информационно-правовой отдел

Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» учредило Пензенское региональное общественное учреждение «Правозащитник» и Пензенское региональное общественное учреждение «Центр независимой потребительской экспертизы». В рамках договоров о сотрудничестве с данными учреждениями оказывается юридическая помощь потребителям и предоставляются услуги по проведению независимых потребительских экспертиз гражданам, обратившимся в АППО.

6.2. Руководящие органы:

название – Правление, общее собрание

6.3. Материально-техническая база:

- 1) арендуемые помещения – **111, 93 кв.м**
- 2) количество телефонных номеров – **2**
- 3) наличие факса – **1**
- 4) наличие оргтехники – **5**
- 5) наличие компьютера - **5**

6.4. Расходы за 2009 год, всего (руб.) – 734 271, в т.ч.

- аренда помещений – **125 258**
- коммунальные услуги – **20 893**
- плата за телефон – **8782**
- заработная плата (с налогами) – **386827**
- командировочные расходы – **нет**
- оплата экспертиз – **7 500**
- оплата юридических услуг – **13 000**
- ремонт и содержание офисной техники – **25 925**

- информационные услуги – **30774**
- услуги сторонних организаций – **46 503**
- материалы — **68420**
- другие — **389**

6.5. Доходы за 2009 год, всего (руб.) – 734 271

- 1) членские взносы – нет
- 2) спонсорская помощь – нет
- 3) отчисления от штрафов и возмещение судебных расходов – **175 661**
- 4) юридическая практика – нет
- 5) информационно-издательская деятельность – нет
- 6) научно-консультационная помощь – **523 610**
- 7) нецелевое бюджетное финансирование – нет
- 8) **бюджетное финансирование программ по ЗПП – 35 000**

7. Проведенные мероприятия за 2009 год:

месяц	Дата	Мероприятия
Февраль	25.02.09	Организация и проведение семинара среди хозяйствующих субъектов на тему «Ответственность современного бизнеса перед потребителем по законодательству о защите прав потребителей» «О ЗПП на предприятиях розничной торговли непродовольственными товарами»
Февраль	25.02.09	Организация и проведение межрегиональной специализированной выставки-ярмарки «Продмаркет-2009» совместно с Пензенской областной Торгово-Промышленной палатой.
Март	25.03.09	Организация и проведение семинара среди хозяйствующих субъектов на тему «Выполнение Постановления Правительства № 55 от 19.01.98 г. «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров» и Закон «О ЗПП» на предприятиях торговли по реализации продовольственных и непродовольственных товаров.
Апрель	08.04.09	Организация и проведение тестирования в рамках выставки - ярмарки «Пенза-Агро»
	29.04.09	Организация и проведение семинара среди хозяйствующих субъектов на тему «Выполнение Постановления Правительства № 55 от 19.01.98 г. «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров» и Закон «О ЗПП» на предприятиях торговли по реализации продовольственных и непродовольственных товаров.

Май	27.05.09 29.05.09	<p>Организация и проведение семинара среди хозяйствующих субъектов на тему «Выполнение Постановления Правительства № 55 от 19.01.98 г. «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров» и Закон «О ЗПП» на предприятиях торговли по реализации продовольственных и непродовольственных товаров.</p> <p>Круглый стол на тему: «Бизнес и потребитель – конфликт или шаги навстречу»</p>
Июнь	24.06.09	<p>Организация и проведение семинара среди хозяйствующих субъектов на тему «Выполнение Постановления Правительства № 55 от 19.01.98 г. «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров» и Закон «О ЗПП» на предприятиях торговли по реализации продовольственных и непродовольственных товаров.</p>
Июль	07.07.09 09.07.09 21.07.09 22.07.09	<p>Организация и проведение семинара среди хозяйствующих субъектов на тему «Бизнес и потребитель — конфликт или шаги навстречу».</p> <p>Организация и проведение семинара среди хозяйствующих субъектов на тему «Бизнес и потребитель - конфликт или шаги навстречу». «Новое в нормативных документах потребительского законодательства» в Бессоновском районе Пензенской области.</p> <p>Организация и проведение семинара среди хозяйствующих субъектов на тему «Бизнес и потребитель - конфликт или шаги навстречу». «Новое в нормативных документах потребительского законодательства».</p> <p>Организация и проведение семинара среди хозяйствующих субъектов на тему «Бизнес и потребитель - конфликт или шаги навстречу». «Выполнение правил бытового обслуживания в РФ» в г. Нижний-Ломов Пензенской области.</p>
Август	28.08.09	<p>Организация и проведение семинара среди хозяйствующих субъектов на тему «Бизнес и потребитель - конфликт или шаги навстречу». «Новое в нормативных документах потребительского законодательства».</p>
Сентябрь	03.09.09 - 05.09.09	<p>Участие в организации и проведении мероприятий в рамках III Инвестиционного Форума Пензенской области.</p>

	24.09.09	«Анализ нарушений правил торговли допущенных предприятиями торговли, реализующих непродовольственные товары» г. Нижний - Ломов
	30.09.09	Организация и проведение семинара среди хозяйствующих субъектов на тему: «Бизнес и потребитель - конфликт или шаги навстречу». «Новое в нормативных документах потребительского законодательства».
Октябрь	13.10.09	Проведение Конкурса учащихся по основам потребительских знаний «Безупречный бизнес на благо Российскому потребителю» совместно с Министерством образования Пензенской области и Филиалом НОУ ВПО «Московский институт предпринимательства и права» в г. Пензе.
	16.10.09	Организация и проведение семинара среди хозяйствующих субъектов на тему: «Новое в нормативных документах потребительского законодательства» г. Нижний - Ломов
	21.10.09	Организация и проведение тестирования в рамках выставки « Сурская осень » на знак " Пензенская марка " совместно с Торгово-промышленной Палатой.
	30.10.09	Организация и проведение семинара среди хозяйствующих субъектов на тему: «Бизнес и потребитель - конфликт или шаги навстречу».
Ноябрь	25.11.09	Оценка результативности деятельности Управления Федеральной Антимонопольной Службы по Пензенской области за 2009 г. Заседание Общественно-консультативного совета в Т.Ц. Пассаж
	27.11.09	Организация и проведение семинара среди хозяйствующих субъектов на тему: «Бизнес и потребитель - конфликт или шаги навстречу». «Новое в нормативных документах потребительского законодательства».

8. Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» организовала проведение круглого стола на тему: «**Бизнес и потребитель – конфликт или шаги навстречу**»;

Проблемные вопросы взаимоотношений Бизнеса и Потребителя на современном этапе развития товарных отношений, а именно:

- 1. Низкий уровень потребительских знаний у населения Пензенской области.**
- 2. Нарушения прав потребителей хозяйствующими субъектами на территории Пензенской области имеют место, и тенденция к их снижению отсутствует.**
- 3. Неэффективно решаются потребительские проблемы (доведение разрешения вопроса до суда и, даже в случае положительного решения – затяжной процесс взыскания присужденных сумм).**
- 4. Отсутствует региональная «Программа по защите прав потребителей».**

9. Произошли ли изменения в деятельности общества за последний год.

За период 2009 года деятельность Общественного движения «Ассоциация потребителей Пензенской области» изменилась в лучшую сторону.

Возросло количество потребителей, которым оказаны **бесплатные** юридические консультации. Проведение бесплатных консультаций юристами Ассоциации потребителей возможно благодаря сотрудничеству с Фондом «Наша Родина», оплачивающему работу юристов.

В 2009 году Ассоциацией потребителей проведено больше общественно значимых мероприятий совместно с представителями органов власти: круглые столы, участие в работе в комитета в Администрации г. Пензы. Очевидно, что возрос интерес органов власти к потребительским проблемам и к участию в их совместном решении.

Проведены мероприятия, способствующие повышению качества продукции пензенских производителей: выставки-ярмарки, дегустации продуктов питания, тестирования, региональные конкурсы.

Центр независимой потребительской экспертизы при Ассоциации потребителей Пензенской области продолжает успешно развивать проведение экспертиз – на качество изготовления и установки оконных конструкций из ПВХ-профилей. Возрос интерес потребителей к проведению подобного рода экспертиз в Центре независимой потребительской экспертизы.

Большое внимание продолжает уделяться распространению информации о деятельности ОД «АППО» в средствах массовой информации: пензенском телевидении, радио, газетах.

Однако при всех положительных моментах продолжает оставаться нехватка денежных средств на текущие нужды общественного движения.

10. Наши предложения для более эффективной защиты потребителей:

- улучшить материально-техническую базу общественного движения;
- увеличить количество филиалов в районах Пензенской области;
- упростить систему получения информации об адресе индивидуальных предпринимателей из налоговых органов для работы в сфере защиты прав потребителей;
- ввести в общеобразовательных учреждениях в перечень изучаемых дисциплин «Основы законодательства о защите прав потребителей»;
- предпринять меры к повышению оплаты труда работников общественного движения.

Адрес и телефоны для связи:

1. Почтовый адрес с индексом: г. Пенза, ул. Московская, 75 , индекс 440025
2. Телефон/факс: 52-09-90, 52-24-62
3. E-mail: appo_penza@sura.ru
4. Руководитель: Сидорова Лидия Васильевна.

СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ в 2009 году

В период первого полугодия 2009 года Общественным движением «Ассоциацией потребителей Пензенской области» было предъявлено в суды иска, из которых в защиту прав неопределенного круга потребителей, 69 в защиту нарушенных прав конкретных потребителей.

Наиболее распространенными категориями дел продолжают оставаться:

1. Не уменьшается количество жалоб граждан на качество новых автомобилей как отечественных так и зарубежных заводов-изготовителей. Направленные в суды Ассоциацией потребителей иски в интересах граждан были разрешены положительно.

1.1. Так, Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» обратилась в суд с иском в интересах Семаева С.Н. к ООО «Автомобильный завод ГАЗ» о защите прав потребителя.

Семаев С.Н. приобрел в ЗАО "Сура-Моторс" автомобиль ГАЗ-31105 изготовитель ООО "Автомобильный завод ГАЗ". Стоимость автомобиля составила 249 500 рублей.

Через месяц после покупки в автомобиле один за другим начали проявляться производственные недостатки: наблюдается повышенный расход масла (1 литр на 2000 км); стук в двигателе при его работе; периодические отказы в работе спидометра; наличие масла во впускном коллекторе двигателя; повторно проявилось подтекание масла, повторно неисправен ведомый диск сцепления;

Проведенная по делу судебная экспертиза подтвердила наличие производственных недостатков в автомобиле и их существенность.

Зареченским городским судом Пензенской области вынесено определение о заключении мирового соглашения, по условиям которого ООО «Автомобильный завод ГАЗ» обязался возратить истцу стоимость автомобиля и оплатить дополнительно 110 тысяч рублей в счет компенсации убытков: процентов за пользование кредитом, стоимость страховки КАСКО, неустойки и морального вреда. В пользу Общественного движения «Ассоциация потребителей Пензенской области» ООО «Автомобильный завод ГАЗ» обязался выплатить 40 тысяч рублей.

1.2. Необходимо отметить, что автосалоны города Пензы практически никогда не удовлетворяют требования покупателей о возврате стоимости автомобилей в досудебном порядке. И лишь после обращения в суд признают правомерность требований истца.

Так, в Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» обратилась гр. Яшкина Т.И. В связи с приобретением в ООО «Аллер-Авто» автомобиля Volkswagen Golf ненадлежащего качества. На следующий день после покупки автомобиль не заводился, после устранения этого недостатка сервисной службой ООО «Аллер-Авто» дефект проявился вновь. На претензию Яшкиной Т.И. о возврате стоимости автомобиля ответа не последовало.

После предъявления иска в суд ООО «Аллер-Авто» выплатило Яшкиной Т.И. стоимость автомобиля 655000 рублей, разницу в цене автомобиля на день судебного рассмотрения в сумме 150 тысяч и компенсацию в сумме 40 тысяч рублей.

1.3. Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» обратилось в суд с иском в интересах Сафонова Н.В. о защите прав потребителя к ИП Григорян Г.Р. (Автосалон «Автомир»). Основанием для предъявления иска послужило непредставление потребителю информации о повреждении автомобиля в результате ДТП

и о восстановительном ремонте. При покупке ИП Григорян Г.Р. сообщил Сафонову Н.В., что автомобиль находится в исправном техническом состоянии, не участвовал в авариях.

На следующий день при осмотре автомобиля на подъемнике работники СТО обнаружили существенные повреждения автомобиля, свидетельствующие о том, что он послеаварийный, участвовавший в дорожно-транспортном происшествии, а именно:

- деформирована рулевая тяга, деформирован топливный бак; отсутствовал уплотнитель лобового стекла, имелись следы сварки заднего основного рычага, была погнута рулевая тяга, произведена замена ЛКП, имелось нарушение размера зазоров частей кузова и другие. В итоге работники СТО сообщили Сафонову Н.В., что дефекты развала-схождения колес устранить невозможно, в связи с повреждением автомобиля в ДТП.

Заключением судебной экспертизы подтвержден довод истца о том, что обнаруженные дефекты образовались в результате нахождения автомобиля в ДТП, и в результате несоблюдения технологий восстановительного ремонта поврежденного в ДТП автомобиля.

Экспертизой установлено, что выявленные недостатки являются существенными.

Автомобиль в неисправном состоянии, использовать его по назначению запрещается в соответствии с требованиями завода-изготовителя, ГОСТов и ПДД. Кроме того после ремонта кузова по устранению повреждений от ДТП снижается ресурс автомобиля. В настоящее время иск находится в стадии судебного производства.

В результате с ответчиком было заключено мировое соглашение, по условиям которого в пользу истца балы возвращена стоимость автомобиля и дополнительно 65 тысяч рублей в качестве компенсации убытков и морального вреда.

1.4. В Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» обратился житель Нижнего Ломова в связи со следующими обстоятельствами:

Он приобрел в ООО «Пинго-Авто» (г. Нижний Новгород) бортовой автомобиль «Амур» стоимостью 750 000 рублей. На автомобиль установлен гарантийный срок – 12 месяцев или 100 тыс. км. пробега. Однако уже в первый месяц эксплуатации при пробеге менее 1000 км. автомобиль вышел из строя – произошел разрыв сварочного шва карданного вала, в результате карданный вал деформирован, произошло его прокручивание, в результате повреждена целостность пневмосистемы, глушитель деформирован.

Указанные недостатки по своему характеру являются существенными и препятствуют использованию автомобиля по назначению.

Направленные в адрес ответчика претензии о возврате денег за автомобиль оставлены без ответа.

Тогда Ассоциация потребителей обратилась в суд с иском к ООО «Пинго-Авто». При рассмотрении дела представитель ответчика ООО «Пинго-Авто» в судебное заседание не явился, хотя был извещен о времени и месте рассмотрения дела.

В итоге Нижнеломовским районным судом было вынесено заочное решение. С ООО «Пинго-Авто» взыскана стоимость автомобиля «Амур» 750 тысяч рублей, неустойка за невыполнение требований потребителя в добровольном порядке в сумме 100 тысяч рублей, взыскана компенсация морального вреда, судебные расходы и штраф в доход государства в сумме 440 тысяч рублей, из которых 220 тысяч рублей в пользу Ассоциации потребителей.

2. В Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» обращаются граждане, которые приобрели в автосалонах г. Пензы автомобили как отечественные, так и иномарки. Через некоторое время (полгода или год) им становится известно, что приобретенные **автомобили находятся в залоге у банков** как обеспечительная мера исполнения кредитного обязательства предыдущих собственников автомобилей.

При этом банком к ним были предъявлены иски об обращении взыскания на заложенное имущество – транспортное средство.

В данном случае права покупателей были нарушены неправомерными действиями: во-первых предыдущего владельца автомобиля, поскольку он не имел права распоряжаться заложенным имуществом без согласия банка, то есть не имел права продавать свой автомобиль автосалону. В этих действиях предыдущих владельцев автомобиля имелись признаки мошенничества, и в их отношении было возбуждено уголовное дело.

Во-вторых, автосалоном были нарушены требования ст. 460 Гражданского кодекса РФ, согласно которой продавец обязан передать покупателю товар свободным от любых прав третьих лиц, за исключением случая, когда покупатель согласился принять товар, обремененный правами третьих лиц.

Это требование предполагает обязанность продавца информировать покупателя о наличии прав третьих лиц на передаваемый товар.

Неисполнение продавцом этой обязанности дает покупателю право требовать уменьшения цены товара либо расторжения договора купли-продажи, если не будет доказано, что покупатель знал или должен был знать о правах третьих лиц на этот товар.

Несмотря на данную норму права, значительно позднее покупатель узнал, что приобретенный им автомобиль заложен предыдущим владельцем, следовательно, распоряжаться автомобилем он не вправе.

Таким образом, нарушение прав потребителя явилось следствием несоблюдения автосалоном требования закона об обязанности передать автомобиль свободным от прав третьих лиц.

Поскольку автосалон не выполнил в добровольном порядке требование о возврате стоимости автомобиля, покупатели обращаются в суд с исками о расторжении договора купли-продажи автомобилей и возмещении понесенных убытков.

Так, 18 декабря 2009 г. Октябрьским районным судом г. Пензы вынесено решение по иску Общественного движения «Ассоциация потребителей Пензенской области» к индивидуальному предпринимателю Терешкину С.А. Решением суда взыскана с ответчика стоимость автомобиля, находящегося в залоге в сумме 372000 рублей, в счет компенсации морального вреда 25000 рублей, возмещение убытков в сумме 1888 рублей, расходы на участие в деле представителя — 10000 рублей, штраф в доход государства 204 444 рублей, из них 102 222 рублей в доход АППО.

Сложнее обстоят дела, когда автомобиль приобретается в автосалоне по агентскому договору. В этом случае автосалон выступает не продавцом, а агентом по продаже автомобиля, принадлежащего физическому лицу. Тогда правоотношения между покупателем и гражданином-продавцом регулируются не законом «О защите прав потребителей», а положениями Гражданского кодекса РФ. При вынесении решения суда в пользу покупателя, возникают проблемы с возвратом денежных средств за автомобиль в порядке исполнительного производства. Денежные средства гораздо проще получить автосалона, а не физического лица, которое как правило скрывает свое имущество.

3. В Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» обращаются граждане с жалобами на несоблюдение сроков передачи квартиры в домах-новостройках.

В интересах граждан предъявляются иски о возврате стоимости внесенных денежных средств в строительство квартиры и уплате неустойки согласно ст. 6 ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов».

3.1. В ОД «Ассоциация потребителей Пензенской области» обратился гражданин Кривошеев Е. В. с жалобой на действия ООО ПКФ «Термодом». С данной компанией потребителем был заключен договор о долевом участии в инвестировании строительства

части жилого дома, а именно: квартиры № 91, площадью 26,73 кв. м. расположенную на 4 этаже по ул. Сумская.

Согласно договора *Застройщик в срок не позднее одного месяца после сдачи дома в эксплуатацию обязался передать Инвестору в собственность указанную Квартиру в соответствии с проектной документацией и выполнением определенным в договоре работ.*

Согласно Договора **срок окончания строительства IV квартал 2007 г.**, ООО ПКФ «Термодом» взятые на себя обязательства выполнены не были и сдача части жилого дома не была произведена в установленный срок.

В судебном заседании в результате переговоров между сторонами было достигнуто мировое соглашение, по условиям которого ООО ПКФ «Термодом» обязался выплатить Кривошееву Е. В. в качестве неустойки, представительских расходов и компенсации морального вреда денежную сумму в размере 30 000 руб. до 30 апреля 2009 г. и в пользу Общественного движения «Ассоциация потребителей Пензенской области» 5 000 руб. в качестве штрафа (в порядке ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

3.2. В Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» обратилась жительница г. Пензы, заключившая договор долевого участия в строительстве жилья с ООО Группа компаний «Поволжье». Согласно условий договора Застройщик обязан передать Дольщику квартиру в Арбеково в IV квартале 2008 года. Размер вклада Дольщика составил 1 450 000 (один миллион четыреста пятьдесят тысяч) рублей, который оплачен дольщиком полностью.

Однако свои обязательства Застройщик не выполнил, квартира в установленный срок не передана и строительство дома не завершено. В связи с тем, что сроки строительства растягивались на неопределенный период, дольщица расторгла договор, и Застройщик обязался возратить ей оплаченную сумму. Однако на протяжении длительного времени, оплата не возвращалась. Компания-застройщик ссылаясь на отсутствие денежных средств.

Поэтому гражданка обратилась в суд с иском компании-застройщику о взыскании денежных средств и процентов за пользование чужими денежными средствами в сумме 500 тыс. рублей.

При расчете процентов, была применена ст. 9 Закона, где проценты рассчитываются со дня внесения денежных средств дольщиком компании-застройщику до дня их возврата застройщиком участнику долевого строительства. Размер процентов за пользование чужими денежными средствами в отличие от неустойки снижению не подлежит.

При рассмотрении дела в суде представители компании-застройщика ссылались на мировой финансовый кризис и этим обосновывали невозможность возврата денежных средств дольщику.

В итоге судом было вынесено решение. С компании-застройщика взыскано 1 450 000 рублей, оплаченных дольщиком за квартиру, проценты в размере 500 тыс. рублей в пользу дольщика и штраф в доход государства в сумме 1 млн. рублей.

4. Много обращений потребителей связано с ненадлежащим качеством меховых и кожаных изделий.

В Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» обратилась жительница Пензенской области в связи со следующими обстоятельствами:

В ноябре 2008 года она приобрела в Торговом Центре «Триумф» у индивидуального предпринимателя шубу из меха норки стоимостью 70 000 рублей. Через неделю после начала носки она обнаружила выпадение меха. Покупательница обратилась к предпринимателю, сообщила об обнаруженных дефектах и попросила обменять шубу либо произвести возврат стоимости. ИП предложила обмен изделия. Покупательница

согласилась, однако в магазине аналогичной модели не было, а другие модели не подошли ей по размеру и цвету. В возврате стоимости шубы ей было отказано.

Тогда покупательница обратилась в экспертную организацию ООО «Актив» для проведения экспертизы. По результатам исследования был выдан Акт, в котором отражены следующие дефекты в изделии:

Легкое выпадение волос из волосяных сумок (в результате гнилостного разрушения). Поредение ости и пуха (редковолосость). Внешние признаки: меньшая, чем обычно, густота волосяного покрова отдельных участков шкурки.

Причина образования дефекта может быть результатом неправильной обработки и выделки шкурок, запоздалая съемка шкурок с убитого животного; длительная пролежка снятой шкурки до засолки, а также плохая сушка (непросушка до нормальной влажности).

Данные дефекты являются недопустимыми, так как влекут за собой утрату эксплуатационных свойств мехового пальто.

Покупательница предъявила Акт экспертизы предпринимателю, однако она высказала свое несогласие с заключением эксперта, поскольку ссылалась на то, что выпадение меха является производственным мусором и шубу необходимо пропылесосить.

Тогда покупательница обратилась в «Центр независимой потребительской экспертизы».

Экспертизой также было подтверждено наличие в изделии дефектов производственного характера, а также отсутствие производственной маркировки, нет изготовителя, его адреса, обозначение ГОСТ, сорта, отсутствует инструкция по уходу и эксплуатации шубы.

Ассоциация потребителей обратилась в суд с иском в защиту прав потребителя. Покупательница шубы испытывала большие переживания и неудобства, связанные с приобретением шубы ненадлежащего качества, с невозможностью продолжительное время (весь зимний сезон) носить изделие, а также с отказом предпринимателя решить вопрос в досудебном порядке.

В итоге по решению мирового судьи Шемышейского района г. Пензы с предпринимателя были взысканы стоимость шубы в сумме 70 000 рублей, неустойка в пользу потребителя в сумме 50 000 рублей, расходы на участие представителя в сумме 13 000 рублей, расходы на проведение экспертизы в сумме 9500 рублей, транспортные расходы и компенсация морального вреда. С ответчика также был взыскан штраф в сумме более 60 тысяч рублей.

В итоге сумма, присужденная по решению суда примерно в три раза превышает стоимость шубы.

5. Актуальными остаются вопросы касающиеся качества оказания туристических услуг, что можно проследить на следующем примере:

5.1. Гусаровой Н.А. была приобретена в ООО «Тур-Сервис» туристическая путевка в Египет, отель PARADISE GOLDEN FIVE 5* на 10 дней у туроператора «Вояж-Люкс» на двух человек. При размещении им объявили, что номеров в отеле нет. Туристов отвели в 2-х этажный корпус-бунгало, соответствующий 3*. Через пять дней отдыха туристы узнали, что их обратный рейс отменен и состоится на 2 дня раньше, в итоге они вынуждены были покинуть место отдыха на двое суток раньше.

По возвращению с отдыха туристы предъявили иск о возврате стоимости путевки и компенсации морального вреда, поскольку в соответствии со ст. 10 Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в РФ» каждая из сторон вправе потребовать расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке, изменение сроков совершения путешествия.

По решению мирового судьи судебного участка № 5 Первомайского района г. Пензы расторгнут договор о реализации туристского продукта и взыскано с туроператора стоимость туристского продукта в сумме 29900 рублей, расходы по оплате несостоявшейся экскурсии в Луксор в сумме 2877 рублей, неустойку в сумме 5000 рублей, компенсацию морального вреда в сумме 5000 рублей, расходы на составление иска и штраф в доход государства.

5.2. Кудрявцева Ф. А. заключила с ООО «Бюро путешествий и экскурсий «Отдыхай» договор, согласно которому Бюро обязалось приобрести для потребителя тур. Однако в связи с болезнью ребенка потребитель был вынужден отказаться от исполнения договора, о чем незамедлительно поставил сотрудника Бюро в известность.

Сотрудники бюро объяснили Кудрявцевой Ф. А., что для возврата уплаченной по договору суммы предварительной оплаты необходимо оплатить оставшуюся стоимость тура, что потребитель и сделал. Введя таким образом в заблуждение Кудрявцеву Ф. А. ООО «Бюро путешествий и экскурсий «Отдыхай» незаконно удержало 4 496 рублей за якобы понесенные издержки в связи с исполнением договора, которые в ходе судебных заседаний подтверждены не были.

Более того, при анализе заключенного потребителем с Бюро договора были выявлены многочисленные нарушения, ущемляющие права потребителя.

12.05. 2009 г. было вынесено заочное решение суда по делу и в пользу потребителя была взыскана сумма в размере 19 495 руб. и штраф в пользу ОД «АППО».

5.3. Девушка и ее брат приобрели в ООО «Тур-Сервис» путевку на 2-х человек в Турцию по маршруту Москва-Анталия-Москва на 10 дней. Кроме того, они приобрели в ООО «Тур-Сервис» и оплатили дополнительную услугу трансферт Пенза-Москва-Пенза в сумме 12000 рублей.

Водитель ООО «Тур-Сервис», осуществляющий трансферт до г. Москва, заверил потребителей, что выехав утром из города Пензы они гарантированно успеют на самолет. Однако в результате самонадеянных действий водителя автомашина, на которой осуществлялся трансферт, опоздала в аэропорт «Шереметьево» на полтора часа и прибыла в пункт назначения, когда самолет уже улетел.

Телефонные переговоры с турфирмой по поводу разрешения сложившейся ситуации к положительному результату не привели. При таких условиях девушка с братом были вынуждены за свой счет приобрести 2 билета до Анталии по 7500 рублей каждый и вылетели к месту отдыха лишь на следующий день, т.е. с нарушением срока тура на 1 сутки.

После возвращения с отдыха они обратились в турфирму с требованием возместить понесенные убытки, в результате опоздания на рейс. Однако турфирма отказалась положительно решать вопрос.

Тогда Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» обратилась в суд с иском к турфирме в защиту интересов туристов.

При рассмотрении дела представитель турфирмы иск не признавал, и пытался доказать, что водитель, осуществлявший трансферт не являлся работником турагентства. Однако эти доводы были опровергнуты. Судом было установлена вина турагентства в нарушении сроков путешествия.

По решению суда с турфирмы в пользу туристов взыскано 8000 рублей в счет уменьшения цены турпутевки и трансферта, неустойку 5000 рублей, компенсацию морального вреда 6000 рублей, убытки 3500 рублей. С турагентства взыскан также штраф в доход государства в сумме 11400 рублей за невыполнение требований туристов в добровольном порядке.

6. Много обращений граждан связано с ненадлежащим качеством приобретенной мебели, как гарнитуров, так и комплектов мягкой мебели.

6.1 В Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» обратилась жительница г. Пензы в связи со следующими обстоятельствами:

Она приобрела у индивидуального предпринимателя Ковлягиной комплект мягкой мебели - диван и кресло раскладное на общую сумму 36000 рублей. После доставки мебели домой заказчица обнаружила следующие недостатки: форма подушек дивана не соответствует выставочному образцу, в связи с чем диван невозможно использовать по назначению (неудобно сидеть), диван и кресло отличаются по высоте (кресло выше на 4 см), спинка кресла откинута назад и имеет слабое крепление, поэтому во время эксплуатации спинка кресла может не выдержать нагрузку и сломаться.

Заказчица обратилась в магазин и потребовала возврата стоимости некачественной мебели. Однако деньги ей не были возвращены. Тогда заказчица обратилась в Центр независимой потребительской экспертизы. Эксперты подтвердили наличие производственных недостатков в диване и кресле.

Ассоциация потребителей обратилась в суд с иском к ИП Ковлягиной в интересах заказчицы. При рассмотрении дела ИП Ковлягина уклонялась от получения повесток и не являлась на судебные заседания. В результате было вынесено заочное решение.

Иск был удовлетворен. С ответчицы взыскана стоимость комплекта мебели в сумме 36000 рублей, неустойка в сумме 4000 рублей, компенсация морального вреда в сумме 3000 рублей, расходы на проведение экспертизы в сумме 7000 рублей. С ответчицы также взыскан штраф в размере 21500 рублей за невыполнение требований потребителя в добровольном порядке.

6.2 В Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» обратилась жительница г. Пензы в связи со следующими обстоятельствами:

Она заказала у индивидуального предпринимателя Скринник А.Ю. кухонный гарнитур стоимостью 100 тысяч рублей, производства ЗАО «Интекполис» г. Москва на основании эскиза.

После доставки гарнитура у заказчика возникли сомнения в том, что он изготовлен фабрикой ЗАО «Интекполис» г. Москва, поскольку по внешнему виду гарнитура было видно его низкое качество, гарнитур не полностью упакован, упаковка не фабричная, на мебели отсутствовала маркировка.

Кроме того, гарнитур был изготовлен с отступлениями от эскиза, а именно: глубина нижней части гарнитура 47 см, вместо 60 см обозначенных в приложении к договору. В результате существенного уменьшения размеров гарнитура электроплита не входит в кухонный гарнитур по габаритным размерам.

Кроме того, гарнитур доставлен без столешницы и стеновой панели и до настоящего времени находится в несобранном состоянии.

Заказчицей был сделан запрос на фирму-изготовитель ЗАО «Интекполис» о факте изготовления гарнитура. В ответе на запрос ей сообщили, что кухонный гарнитур по эскизу № 36-П ЗАО «Интекполис» **не изготавливался.**

Тогда заказчица предъявила ИП Скринник письменную претензию с требованием возврата стоимости кухонного гарнитура. Однако ответ на претензию не получила и ее требование не удовлетворено.

Считаем, что требование истца о возврате стоимости кухонного гарнитура подлежит удовлетворению по двум правовым основаниям: 1) отсутствие необходимой и достоверной информации о товаре, 2) наличие недостатков в кухонном гарнитуре – изготовление в нарушение эскиза.

ИП Скринник А.Ю. умышленно ввела заказчицу в заблуждение относительно изготовителя кухонного гарнитура. Так, при заказе она сообщила, что кухонный гарнитур будет изготовлен на фабрике в г. Москве ЗАО «Интекполис» (торговая марка «АБИКО»).

Потребителю был выдан паспорт на кухонный гарнитур «АБИКО» фирмы-изготовителя ЗАО «Интекполис», оформленный Скринник А.Ю. Ответ фабрики-изготовителя полностью подтвердил сомнения потребителя в том, что ей была дана **ложная информация об изготовителе мебели**. Маркировочные ярлыки с надписью «фирма-изготовитель ЗАО «Интекполис» наклеивались предпринимателем Скринник А.Ю. собственноручно на кухонный гарнитур, после его доставки в дом заказчицы.

В итоге Ассоциация потребителей обратилась в суд с иском о возврате стоимости кухонного гарнитура, уплаты неустойки, убытков в виде расходов на приобретение вытяжки и сушики, компенсации морального вреда и штрафа.

6.3 В Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» обратилась жительница г. Пензы в связи со следующими обстоятельствами:

Она заказала у индивидуального предпринимателя Бараевой набор корпусной мебели для прихожей, оплатив аванс в сумме 10 тыс. рублей. После доставки заказа заказчица обнаружила дефекты в мебели.

Заказчица обратилась к предпринимателю с письменным заявлением в котором просила устранить обнаруженные ею недостатки. Однако недостатки не были устранены, а предприниматель Бараева потребовала от заказчицы оплатить сумму по договору в полном объеме.

Тогда заказчица обратилась в Центр независимой потребительской экспертизы. В результате проведенного исследования эксперты установили в мебели следующие дефекты: имеются многочисленные зазоры размером до 2 см. между частями корпусной мебели, прихожая не соответствует образцу, открытая стенка с зеркалом не закреплена, качается, набор корпусной мебели для прихожей не устойчив.

Указанные дефекты образовались в результате нарушения технологии производства мебели, являются критическими. Данная мебель не отвечает заявленным требованиям – функциональным и эстетическим, не обеспечивает удобство и комфортабельность использования по назначению.

Ассоциация потребителей обратилась в суд с иском к ИП Бараевой в интересах заказчицы. В результате иск был удовлетворен. С ответчицы взыскана предоплата, внесенная за набор мебели для прихожей в сумме 10 тысяч рублей, дополнительно взыскана сумма 10 тысяч рублей в которую вошли неустойка, компенсация морального вреда и судебные расходы, а также с ИП Бараевой взыскан штраф в размере 10 тысяч рублей за невыполнение требований потребителя в добровольном порядке.

6.4. В последнее время участились случаи реализации мебели с нарушением Правил продажи отдельных видов товаров. В Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» поступают обращения граждан как на качество приобретаемой мебели (кухонных гарнитуров, комплектов мягкой мебели, диванов, корпусной мебели), так и на отсутствие необходимой и достоверной информации на реализуемую мебель.

Так, в ходе проверочных мероприятий, проведенных Ассоциацией потребителей у индивидуального предпринимателя Бараевой, осуществляющей свою деятельность на «Сурском рынке» были выявлены следующие существенные нарушения:

На реализуемых комплектах мебели (набор мебели для кухни, кровать, набор мебели для детской комнаты, набор мягкой мебели с обивкой различных цветов) отсутствовали ценники, отсутствовала какая-либо производственная маркировка с информацией об изготовителе, его адресе, составе использованного материала, дате изготовления, отсутствовали декларации соответствия мебели требованиям безопасности. Т.е. реализовывалась мебель неизвестно где и кем изготовленная.

Выпуск товаров без указания изготовителя свидетельствует о том, что фирма-производитель не желает брать на себя ответственности за изготовление и реализацию такого товара, возможно вследствие его низкого качества, который не соответствует

установленным требованиям. Кроме того, реализация продукции без указания изготовителя способствует сокрытию фирмой-изготовителем реальных объемов продаж, а следовательно уходу от налогообложения.

Отсутствие декларации соответствия комплектов мебели лишает потребителей права на информацию о безопасности используемых материалов при изготовлении мебели для жизни, здоровья потребителей.

Первомайским районным судом г. Пензы по иску Ассоциации потребителей Пензенской области в отношении ИП Бараевой вынесено решение. Суд признал действия ИП Бараевой противоправными в отношении неопределенного круга потребителей (то есть в отношении любого, каждого потребителя).

При рассмотрении дела предприниматель Бараева не признавала допущенных ею нарушений.

Вместе с тем, по решению суда предпринимателя Бараеву обязали не осуществлять деятельность по реализации мебели с отсутствием информации о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, с отсутствием Правил продажи отдельных видов товаров, с отсутствием ценников, с отсутствием маркировки.

Кроме того, суд обязал предпринимателя Бараеву довести до сведения потребителей через газету «Наша Пенза» резолютивную часть решения суда в 10-тидневный срок. В настоящее время решения суда оспаривается ответчиком в кассационном порядке.

7. Много обращений поступило в АППО от потребителей коммунальных услуг. Жалобы граждан были связаны в основном с неправомерностью перерасчета стоимости коммунальной услуги ГВС (подогрев) за первый квартал 2009 года.

Общественным движением «Ассоциация потребителей Пензенской области» был предъявлен иск к управляющей компании с требованием аннулирования незаконно произведенного перерасчета. Исковые требования были основаны на следующих доводах:

Перерасчет был произведен в отношении коммунальной услуги ГВС (подогрев), не предусмотренной «Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам», утвержденными Постановлением Правительства РФ.

Коммунальные услуги оплачиваются гражданами исходя из **нормативов потребления** того или иного ресурса. Для граждан, которые оплачивают услуги по нормативу, в норматив **уже включен расход воды на общедомовые нужды, а также включены нормативные потери ресурсов.**

Вместе с тем, каких-либо аварий во внутридомовых коммуникациях и оборудовании дома № 6 по ул. Терешковой и д. 11А по ул. Вадинской в г. Пензе за 1 квартал 2009 года не было зафиксировано, следовательно не было неучтенных расходов коммунальных ресурсов в результате нарушения требований технической эксплуатации.

Поэтому является неправомерной корректировка платы коммунальных услуг в сторону увеличения из-за дополнительных расходов воды на общедомовые нужды и потери ресурсов для лиц, оплачивающих потребление ресурсов по нормативу.

14 января 2010 года Первомайским районным судом г. Пензы вынесено решение по иску Общественного движения «Ассоциация потребителей Пензенской области» в интересах двух граждан — Быченковой С.В., Вавилкиной Г.В. к управляющей компании ООО «Надежда-6». Суд обязал ответчика аннулировать перерасчет коммунальных услуг за ГВС (подогрев) за первый квартал 2009 года, произведенный истцам, взыскана компенсация морального вреда в пользу каждого истца по 300 рублей, взыскан штраф в доход государства в сумме 300 рублей.

Кроме того, в настоящее время находится в производстве суда иск Общественного движения «Ассоциация потребителей Пензенской области», заявленный в защиту

неопределенного круга потребителей к ООО «Генеральная управляющая компания». В иске указаны требования о признании действий ООО «ГУК» по перерасчету стоимости коммунальной услуги ГВС (подогрев) противоправными и об аннулировании данного перерасчета. При удовлетворении иска в защиту неопределенного круга потребителей, решение суда будет иметь преюдициальную силу при рассмотрении исков конкретных потребителей.

8. Иногда при положительном для потребителя решении суда у него возникают проблемы с его исполнением.

8.1. ОД «Ассоциация потребителей Пензенской области» подала исковое заявление в интересах Животкова А.Е. к ООО «Эльдорадо – Мордовия» в мировой суд с/у № 1 Октябрьского района. Не на одно заседание представитель ООО «Эльдорадо – Мордовия» не являлся в связи с этим суд вынес заочное решение.

Суд решил: взыскать за автомагнитолу денежную сумму в размере 9825 руб., расходы за сертификат ПДС 875 руб., неустойку за просрочку устранения недостатков 500 руб., неустойку за просрочку удовлетворения требований 1000 руб., расходы за составление искового заявления 1000 руб., за услуги представителя 2000 руб.

Взыскать штраф в доход государства в размере 6162 руб. 50 коп., из которых 3081 руб. 25 коп. в пользу ОД «Ассоциация потребителей Пензенской области», взыскать государственную пошлину в доход государства в размере 439 руб. 75 коп.

Однако у истца возникли проблемы с взысканием денег по решению суда, поскольку ООО «Эльдорадо – Мордовия» прекратило свою деятельность на территории г. Пензы.

Взыскание задолженности производится по юридическому адресу нахождения должника в г. Саранске.

Сейчас на данный момент многие потребители сталкиваются с аналогичной проблемой взыскания задолженности с ООО «Эльдорадо – Мордовия».

8.2. В Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» обратился Аникин Н. А. с жалобой, в которой указал следующие обстоятельства:

Аникин Н. А. заключил с ИП Пановым А. А. договор, по которому предприниматель обязался изготовить сруб дома в срок до 21.08.08 г. В качестве предварительной оплаты исполнителю была уплачена денежная сумма в размере 75 000 руб. В предусмотренные договором сроки обязательство исполнителем исполнено не было. Неоднократные обращения Аникина Н. А. к положительному результату не привели.

В связи с данными обстоятельствами в защиту законных прав и интересов потребителя выступило Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области».

21 апреля 2009 г. было вынесено решение суда. Исковые требования были удовлетворены частично. Общая сумма, которую суд обязал ответчика выплатить истцу составила 137 000 рублей и штраф в пользу ОД «АППО».

Но даже получив решение суда потребитель лишен возможности получить указанные денежные суммы, так как место нахождения ответчика до сих пор не известно, а так же отсутствует информации о наличии какого – либо имущества у ответчика, которое можно было бы реализовать в процессе исполнительного производства. Так же следует отметить и тот факт, что Панов А. А. осуществлял свою предпринимательскую деятельность по строительству не имея лицензии на то и Аникин Н. А. не единственный кто пострадал от действий данного предпринимателя, в действиях которого усматриваются признаки мошенничества.

8.3. По иску Общественного движения «Ассоциация потребителей Пензенской области», предъявленного в интересах потребителя Амошиной Ю.Г. вынесено решение в отношении индивидуального предпринимателя Головина А.А. С ответчика взыскана стоимость дивана ненадлежащего качества сумме 35 000 рублей, компенсация морального

вреда в сумме 10 000 рублей, неустойка в сумме 3000 рублей и судебные расходы в пользу истца.

Кроме того, с Индивидуального предпринимателя взыскан штраф за отказ в удовлетворении требований покупателя в добровольном порядке в сумме 30000 рублей, из которых 15000 рублей в пользу Ассоциации потребителей.

Однако, в порядке исполнительного производства должник ИП Головин А.А. оплатил только часть взысканных сумм, выплата оставшейся части задолженности откладывается на неопределенный срок, в связи с тем, что должник имеет задолженности по нескольким судебным решениям, вынесенным в его отношении.

8.4. 20 февраля 2009 г. мировой судья судебного участка № 2 Железнодорожного района вынес заочное решение о взыскании с ООО «ТД Беларусь» в пользу Клейменовой Любови Владимировны уплаченную по договору купли – продажи сумму в размере 33 372 руб., неустойку за нарушение сроков поставки товара 3 000 руб., неустойку за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя – 2 000 руб., расходы по составлению претензии – 900 руб., искового заявления – 1000 руб., компенсации морального вреда – 1000 руб., а всего 42 772 (сорок две тысячи семьсот семьдесят два) рубля. Взыскать с ООО «ТД Беларусь» штраф в пользу ОД «АППО» в размере 19 186 рублей. В остальной части иска было отказано.

Но фактически решение суда до настоящего времени не исполнено, так как согласно информации полученной от судебного пристава исполнителя общая задолженность ООО «ТД Беларусь» перед потребителями, которые так же обращались в суд за защитой своих прав и их исковые требования были удовлетворены, составляет 7 млн. руб., а имущества у организации, которое можно было бы реализовать и обеспечить исполнение решения судов отсутствует.

Необходимо отметить уже устоявшуюся тенденцию по правильному определению размера штрафа судьями федеральных судов и Пензенского областного суда, подлежащего взысканию с продавца (исполнителя) в порядке п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Ранее часть судей при определении размера штрафа применяла положения ст. 333 ГК РФ и производила его снижение до сумм, явно несоизмеримых с последствием нарушения обязательства или вовсе не взыскивала штраф, ссылаясь на то, что это право, а не обязанность суда. Данная правовая позиция вступала в противоречие с положениями новой редакции Закона РФ «О защите прав потребителей», где взыскание штрафа стало не правом суда, а должной мерой.

После того, как Верховный суд РФ определил свою позицию по применению штрафной санкции и дал соответствующие разъяснения в «Обзоре судебной практики за второй квартал 2007 года» ситуация изменилась в положительную сторону. Прекратился хаос и неразбериха в правоприменительной практике. В настоящее время суды начинают взыскивать штраф в строгом соответствии с правилами пункта 6 ст. 13 Закона, а именно, 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя и 50% от суммы штрафа в пользу Ассоциации потребителей.

Правильное применение судами нормы о взыскании штрафа на наш взгляд способствует уменьшению количества судебных дел по защите прав потребителей, и соответственно, увеличению случаев досудебного (претензионного) порядка урегулирования споров, увеличению поступления денежных средств в бюджет, улучшению финансового положения правозащитных общественных объединений потребителей.

Осуществление контроля за соблюдением прав потребителей

Деятельность по проведению общественного контроля в 2009 году продолжает осуществлять Отдел общественного контроля за соблюдением прав потребителей в сфере торговли, выполнения работ, оказания услуг Общественного движения "Ассоциация потребителей" Пензенской области".

Контроль проводится в форме периодических (плановых) и внеплановых проверок, проверок по жалобам потребителей.

В 2009 году общее количество мероприятий по контролю составило – 456.

В результате контрольных мероприятий составлено **456** актов, из которых:

- предъявлено исков в защиту прав неопределенного круга потребителей – **285**,
- отправлено в УВД (отдел потребительского рынка) - **0**
 - отправлено в Роспотребнадзор – **2**
- отправлено в лицензирующие органы – **0**.

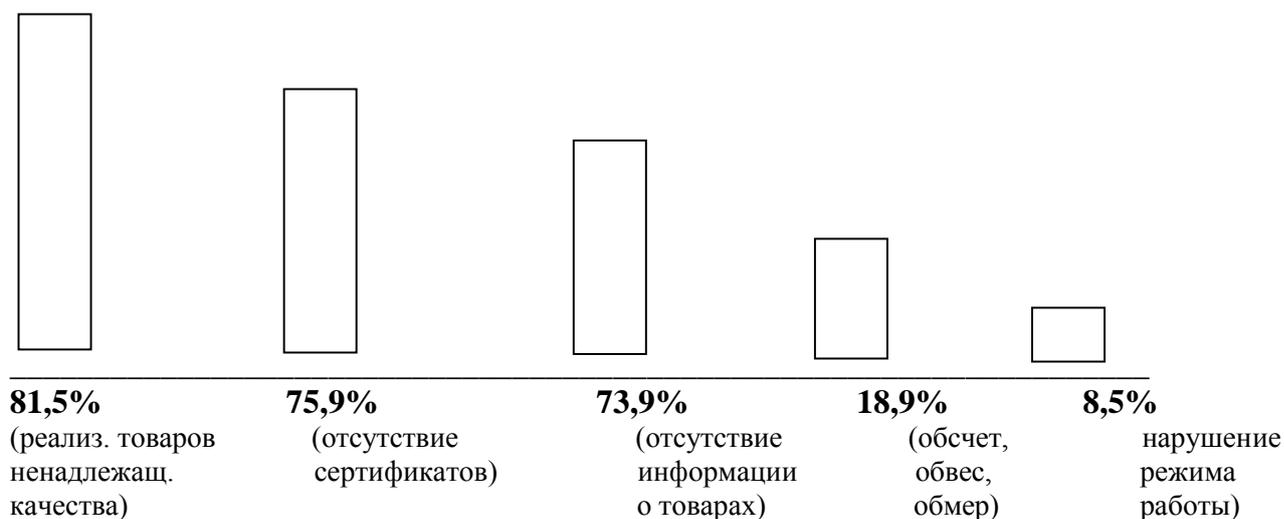
Среди самых распространенных нарушений продолжают оставаться:

- ненадлежащее оформление ценников;
- отсутствие информации о товарах на русском языке,
- отсутствие правил продажи отдельных видов товаров;
- отсутствие сведений о государственной регистрации индивидуальных предпринимателей;
- отсутствие информации о сертификации;
- отсутствие качественных удостоверений на продовольственные товары;
- реализация товаров ненадлежащего качества.

Анализ нарушений по составленным актам показывает следующее:

- отсутствие или недостаточность информации о товарах зафиксировано в **301** акте;
- отсутствие лицензий – **0**
- отсутствие сертификатов в **373** актах;
- отсутствие чеков – **111**
- нарушение режима работы в **39** актах;
- реализация товаров ненадлежащего качества в **391** актах;
- обсчет, обвес, обмер в **43** актах.

Схематически виды обнаруженных нарушений можно представить следующим образом:



Проверочные мероприятия оказания платных услуг ателье.

В связи с многочисленными обращениями потребителей Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» в октябре месяце проводило Акцию «Платные услуги достойного качества». В рамках акции проведены на территории г. Пензы проверочные мероприятия в отношении предпринимателей, которые оказывают платные услуги.

По результатам проверок был проведен правовой анализ выявленных нарушений.

Так, в ходе проверочных мероприятий, проведенных Ассоциацией потребителей у индивидуальных предпринимателей, осуществляющих свою деятельность в г. Пензе по оказанию **услуг ателье** были выявлены следующие существенные нарушения:

- отсутствовала информация для потребителей о перечне оказываемых услуг;
- о ценах на оказываемые услуги;
- о сроках оказания услуг;

Отсутствие необходимой информации о перечне услуг, их ценах и сроках выполнения не позволяют потребителю сделать правильный выбор той или иной услуги перед заключением договора. Отсутствие утвержденного прейскуранта цен может ввести заказчиков в заблуждение относительно реальной стоимости предлагаемых услуг.

Квитанции о приеме заказов оформлялись с нарушениями, а именно на квитанциях не указывается дата приема заказа, адрес и телефон заказчика, отсутствуют подписи заказчика и приемщика, а также дата исполнения заказа.

В наличии также имелись заказы для выполнения работ без квитанции, а именно джинсы мужские, брюки, кожаные куртки, пиджаки.

Вышеназванные обстоятельства являются нарушением Правил бытового обслуживания населения в РФ, утвержденных Постановлением Правительства. Данные факты к сожалению не единственные, поскольку у многих предпринимателей имеются аналогичные нарушения.

Проверочные мероприятия хозяйствующих субъектов, занимающихся изготовлением мебели.

В последнее время в г. Пензе участились случаи изготовления и реализации мебели с нарушением требований законодательства о защите прав потребителей. В Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» поступают обращения граждан как на качество приобретаемой мебели (кухонных гарнитуров, комплектов мягкой мебели, диванов, корпусной мебели), так и на отсутствие необходимой и достоверной информации на реализуемую мебель.

На реализуемых комплектах мебели (набор мебели для кухни, кровать, набор мебели для детской комнаты, набор мягкой мебели с обивкой различных цветов) отсутствуют ценники, отсутствует какая-либо производственная маркировка с информацией об изготовителе, его адресе, составе использованного материала, дате изготовления, сроке службы, отсутствовали декларации соответствия мебели требованиям безопасности. Т.е. реализуется мебель неизвестно где и кем изготовленная. Распространенным нарушением является то, что зачастую предприниматель сообщает заказчику, что производителем мебели является какая-либо известная фабрика. Однако при этом мебель доставляется без маркировки и впоследствии выясняется, что мебель вовсе не фабричного производства, т.е. предоставляется заведомо недостоверная информация об изготовителе..

Реализация мебели без указания изготовителя свидетельствует о том, что фирма-производитель не желает брать на себя ответственности за изготовление и реализацию такого товара, возможно вследствие его низкого качества, который не соответствует установленным требованиям.

Отсутствие декларации соответствия комплектов мебели лишает потребителей права на информацию о безопасности используемых материалов при изготовлении мебели для жизни, здоровья потребителей.

В связи с многочисленными обращениями потребителей Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» была организована и проведена Акция «Мебель российского производства достойного качества». В рамках акции планируется проведение на территории г. Пензы проверочных мероприятий в отношении предпринимателей, которые занимаются изготовлением и реализацией мебели — корпусной мебели — кухонных гарнитуров, прихожих, а также мягкой мебели — диванов, кроватей и комплектов мягкой мебели.

Проверочные мероприятия мастерских по ремонту обуви.

В рамках Акции «Платные услуги достойного качества» Ассоциацией потребителей были проведены проверочные мероприятия индивидуальных предпринимателей, **занимающихся ремонтом обуви**. По результатам проверок было выявлено, что многие предприниматели работают с нарушением законодательства о защите прав потребителей, в первую очередь нарушаются права потребителей на информацию о выполняемых работах по ремонту обуви.

Так, представителями Ассоциации потребителей было установлено отсутствие необходимой информации для потребителей – заказчиков ремонта обуви:

- о сроках ремонта обуви, о гарантийных сроках на ремонт.

Отсутствует информация о материале для изготовления набоек, профилактики на подошву, каблучков, материал для изготовления стелек, подошвы, на сшитую готовую обувь, предлагаемую на реализацию: мужские полусапоги, ботинки мужские, ценники отсутствуют, что является нарушением Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правил бытового обслуживания населения в РФ.

В некоторых мастерских по ремонту обуви отсутствует даже информация о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя и наименования зарегистрировавшего его органа, что лишает потребителя права на информацию о законной деятельности индивидуального предпринимателя и в целом на информацию о том, кто выполняет работы по ремонту обуви. Согласно закону на вывеске должна быть указаны: номер ОГРН, дата регистрации и наименование органа, зарегистрировавшего предпринимателя.

При проверочных мероприятиях мастерских по ремонту обуви представителями Ассоциации потребителей было выявлено, что в квитанциях на ремонтируемую обувь отсутствует отметка об оплате работы, дата приема и исполнения заказа, подпись потребителя сдавшего заказ, по некоторым квитанциям не заполнены первые экземпляры.

Во многих мастерских по ремонту обуви отсутствует образец договора либо квитанции о выполнении работ, что является нарушением Правил бытового обслуживания населения.

Допускается не оформлять договор либо квитанцию при ремонте обуви только тогда, когда ремонт производится в присутствии потребителя, в этом случае может быть выдан кассовый чек.

По результатам проверочных мероприятий, проведенных в рамках Акции «Платные услуги достойного качества» Общественным движением «Ассоциация потребителей Пензенской области» было направлено более ста исков к индивидуальным предпринимателям, которые не устранили допущенные нарушения в добровольном порядке. Иски предъявлены в защиту неопределенного круга потребителей, в которых выдвинуты требования о признании таких действий противоправными и требование не осуществлять деятельность с нарушениями законодательства о защите прав потребителей.

Проверочные мероприятия оказания парикмахерских услуг.

В связи с обращениями граждан на некачественное оказание парикмахерских услуг Общественным движением «Ассоциация потребителей Пензенской области» в рамках Акции «Платные услуги достойного качества» были проведены проверочные мероприятия предпринимателей и организаций, оказывающих парикмахерские услуги. Акция проводилась в течение месяца с 1 октября по 30 октября 2009 г.

Было проверено **более 60 парикмахерских** по городу Пензе. По результатам проверочных мероприятий был проведен правовой анализ выявленных нарушений.

Наиболее распространенными нарушениями оказались следующие:

- у 95% проверенных парикмахерских отсутствует основной нормативный документ, регламентирующий их деятельность - Правила бытового обслуживания населения в РФ, утвержденные Постановлением Правительства РФ.

Исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления Правила бытового обслуживания, которые должны быть расположены в доступном для обозрения месте. Отсутствие данного документа в помещениях парикмахерских свидетельствует о том, что и сами предприниматели не знают требования этих правил.

В помещениях парикмахерских в уголке потребителя имеется только прейскурант цен, а остальная обязательная информация отсутствует. А именно отсутствует обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы), данные о конкретных лицах, которые будут оказывать услуги. Отсутствие этой информации не позволяет потребителю сделать правильный выбор той или иной услуги.

В наглядном для обозрения месте отсутствуют образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг, отсутствует адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей.

В нарушение Правил бытового обслуживания населения во многих парикмахерских отсутствует книга отзывов и предложений. Согласно Правилам исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

По результатам каждой проверки составлен Акт, с указанием выявленных нарушений и руководителям парикмахерских даны рекомендации по устранению допущенных нарушений.

Наиболее часто встречающиеся нарушения:

- отсутствие информации о товарах, используемых при оказании парикмахерских услуг;

- отсутствие информации об изготовителе парфюмерно-косметических товаров, используемых при оказании парикмахерских услуг.

- отсутствие информации о безопасности товаров, используемых при оказании парикмахерских услуг.

Тестирование, дегустации, награждения, экспертизы

В 2009 году Ассоциацией потребителей Пензенской области проводились тестирования товаров продовольственных и непродовольственных групп.

Участие в организации и проведении мероприятий в рамках III Инвестиционного Форума Пензенской области.

В выставке-дегустации принимали участие предприятия - изготовители продовольственных товаров: ООО «Каменка-Мясо», ООО ТД «Петелино», ОАО «Мясоптицекомбинат Пензенский», ООО «Хлебозавод», ООО «Кувака и К», ООО «Самое вкусное», ООО «Горизонт 612», ИП Борискин Ю.А., ИП Агапов Д.Н.

Премии получили наиболее достойные организации Пензенского региона.

Тестирования с профессиональной дегустацией проводились в рамках следующих мероприятий:

- Выставка «Сурская осень» на знак "Пензенская марка"

21 октября 2009 г. в рамках выставки «Сурская осень» проводилось тестирование товаров и услуг на знак «Пензенская марка».

В тестирование приняли участие 45 предприятий из них 12 предприятий - изготовителей продовольственных товаров: ООО «Каменка мясо» - г. Каменка, ООО «Крестьянское хозяйство И.М. Макарова» - г. Пенза, ИП Агеев Л.А. - г. Пенза, ЗАО «Пензенская кондитерская фабрика» - г. Пенза, ООО «Объединение Пензенские водочные заводы» - г. Пенза, ЗАО «ПищекOMBинат» - г. Заречный, ОАО «Камешкирский сырзавод» - Камешкирский район, с. Русский Камешкир.

На основании органолептических показателей, экспертной комиссией было отмечено 38 образцов продукции высокими оценками - баллами.

- В рамках выставки «Продмаркет- 2009 г.».

На Межрегиональной выставке приняли участие 14 предприятий, представлены 33 образца получили оценку отлично 30 образцов, 2 образца оценку очень хорошо, 1 образец снят с тестирования из-за отсутствия информации на потребительской таре. На выставке-ярмарке была представлена следующая продукция: цветочные композиции из живых цветов.

- В рамках выставки «Пенза-Агро»

На выставке принимали участие 14 изготовителей, представлено 38 образцов, 33 образца получили оценку отлично, очень хорошо - 3 образца, оценку хорошо 3 образца. На выставке - ярмарке была представлена следующая продукция: лук репчатый, чеснок озимый, касейная рассада овощных и цветочных культур.

В 2009 году еще более популярным и актуальным стало проведение потребительских экспертиз с целью определения качества товара, работ и причин возникновения недостатков.

Всего было проведено **483 исследований с выдачей Актов.**

В 2009 году возросло количество экспертиз на качество обуви, одежды, мебели. Проведены экспертизы по качеству изготовления, монтажа легких ограждающих конструкций (оконные, балконные, дверные конструкции из ПВХ-профиля).

Потребительское образование

Деятельность Центра потребительского образования направлена на создание единого информационного пространства в области защиты прав потребителей и бизнеса.

1. Те, кто заинтересован в получении правовых и экономических знаний, могут пополнить их, участвуя в семинарских занятиях. В Центре потребительского образования можно повысить квалификацию продавца продовольственной и непродовольственной группы товаров.

За 2009 год в Центре потребительского образования АППО обучались граждане с присвоением квалификации продавца непродовольственной и продовольственной группы товаров.

АППО за истекший 2009 год для 298 слушателей было проведено 15 семинаров на территории г. Пензы и Пензенской области, в том числе по темам:

1. Ответственность современного бизнеса перед потребителем по законодательству о защите прав потребителей.
2. Ответственность современного бизнеса перед потребителем при оказании услуг общественного питания.
3. Ответственность медицинских учреждений, оказывающих платные медицинские услуги, перед потребителем по Российскому законодательству.

(В различных районах Пензенской области темы семинара дублировались).

2. Текущий год объявлен в России «Годом молодежи» и Министерство образования Пензенской области, Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» совместно с Филиалом НОУ ВПО «Московский институт предпринимательства и права» в г. Пензе организовало проведение в 2009 учебном году Конкурса по основам потребительских знаний «Безупречный бизнес на благо Российскому потребителю»

В конкурсе принимали участие студенты **Филиала НОУ ВПО «Московский институт предпринимательства и права», обучающиеся по очной форме обучения на факультетах «Экономики и управления» и «Юридическом».**

Победителям вручены призы в виде сертификата на приобретение любого товара в Поволжском филиале ООО «Топ-книга» на сумму 500 и 400 рублей.

По итогам конкурса было принято решение о создании дискуссионного клуба и общественной приемной на базе Пензенского Филиала «Московского института предпринимательства и права». Дискуссионный клуб и общественная приемная, в работе которых будут принимать участие студенты и действовать для решения возникающих проблем по вопросам защиты прав потребителей.

Взаимодействие с общественными объединениями, органами исполнительной власти, СМИ

2009 год связан с рядом важных событий в деятельности Общественного движения «Ассоциация потребителей Пензенской области» (далее АППО), в их числе – тесное **взаимодействие с органами государственной власти, общественными объединениями.**

Результатом подобного взаимодействия явился ряд успешно проведенных **совместных мероприятий:**

- Проведение **Конкурса учащихся по основам потребительских знаний «Безупречный бизнес на благо Российскому потребителю»** Министерство образования Пензенской области, Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» совместно с Филиалом НОУ ВПО «Московский институт предпринимательства и права» в г. Пензе.
- Организация и проведение **межрегиональной специализированной выставки-ярмарки «Продмаркет-2009»** совместно с Пензенской областной Торгово-Промышленной палатой;
- Участие в организации и проведении мероприятий в рамках III Инвестиционного Форума Пензенской области.
- Проведение на протяжении года работы общественной приемной по вопросам ЖКХ.

Взаимодействие со средствами массовой информации позволяет нам достигнуть двух целей: потребительское образование и информирование населения о деятельности АППО.

Так, ежедневно на Пензенском телеканале "Экспресс" в передаче "Наши новости" выходит рубрика "Правовой ликбез". В рамках этой рубрики пятый год юристами АППО даются ответы на письма телезрителей, советы юридического характера в различных ситуациях; освещается наиболее интересная судебная практика; рассказывается о новшествах в законодательстве.

Регулярное выступление на радио «Эхо Пензы», «Пензенское радио», где даются ответы на вопросы слушателей.

Еженедельная публикация статей в «Любимой газете» в рубрике «Вас обманули» на темы судебной практики защиты прав потребителей.

Интересные потребительские ситуации и советы юристов еженедельно публикуются в газетах "Наша Пенза", "Пензенская Правда", "Комсомольская правда", "Репортер", «Молодой Ленинец».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итоги работы Общественного движения «Ассоциация потребителей Пензенской области», можно выделить следующие направления работы, которым необходимо уделять максимальное внимание в 2010 году:

- обоснованности установления тарифов на ЖКУ;
- выявление условий договоров, ущемляющих права потребителей, предъявление исков в защиту неопределенного круга потребителей;
- информирование и просвещение потребителей, обучение молодежи потребительской культуре поведения;
- развитие независимой потребительской экспертизы;
- участие в работе Общественной палаты Пензенской области;
- освещение актуальных проблем, связанных с недобросовестной (добросовестной) работой индивидуальных предпринимателей, предприятий торговли в средствах массовой информации.

Рассматривая положительную динамику развития потребительских взаимоотношений, нельзя не отметить становление свободного и социально-ответственного предпринимательства, сознающего, что нечестно выстроенный бизнес в

конечном итоге будет иметь эффект бумеранга. Вместе с тем следует отметить и тенденцию к формированию дееспособного гражданского общества, умеющего защищать свои права.

На этом фоне работа Пензенских общественных объединений потребителей выглядят очень **достойно**. Профессиональный авторитет, открытая позиция объединений усиливает влияние гражданских институтов, как на нормотворческую деятельность, так и на простых граждан, вселяя уверенность в **верховенство Закона во имя человека**.

Необходимо отметить, что за последний год общественные объединения потребителей значительно продвинулись в деле просвещения граждан. Этому способствует заинтересованность со стороны СМИ (печатных изданий, телевидения) в информировании населения об успехах отдельных граждан-потребителей в судебных тяжбах с продавцами (исполнителями, изготовителями), заинтересованность со стороны организаций, занимающихся составлением справочно-правовых систем ("Гарант", "Консультант плюс"), в получении копий постановлений судов по делам о защите прав потребителей и представлении их для ознакомления всем пользователям правовых систем.

Необходимо отметить, что в целом граждане при разрешении сложных правовых вопросов все больше пользуются консультативной помощью юристов общественных объединений потребителей, юридических консультаций, адвокатов, что существенно повышает уровень правовой осведомленности граждан о типичных способах эффективного разрешения возникающих конфликтов с продавцами (исполнителями, изготовителями). В условиях состязательного гражданского судопроизводства использование потребителями квалифицированной правовой помощи при отстаивании своих прав значительно увеличивает их шансы на успешное разрешение судами дел по искам о защите прав потребителей.

Вместе с тем, несмотря на достигнутые позитивные результаты, существует немало нерешенных проблем к числу которых необходимо отнести следующие:

- Нарушения прав потребителей хозяйствующими субъектами на территории Пензенской области имеют место, и тенденция к их снижению отсутствует.
- Не всегда эффективно решаются потребительские проблемы (доведение разрешения вопроса до суда и, даже в случае положительного решения – затяжной процесс взыскания присужденных сумм).
- Отсутствует региональная «Программа по защите прав потребителей».

В итоге, дальнейшая работа должна быть направлена и для решения указанных проблем.

Председатель АППО

Л.В. Сидорова