Разграничение полномочий органов и организаций в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка (для использования в работе, в том числе, в случае обращения клиента с проблемным вопросом к администрации гостиницы)

Целый ряд органов власти как на федеральном, так и на региональном уровне непосредственным образом задействован в обеспечении законности и правопорядка на потребительском рынке.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор)

(Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, г.Екатеринбург, пер. Отдельный, д.3, тел. (343) 374-13-79)

В полномочия Роспотребнадзора входит государственный контроль (надзор) за соблюдением требований:

- в области защиты прав потребителей;
- технических регламентов;
- в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

Одним из механизмов охраны прав потребителей выступает судебная защита прав потребителей, осуществляемая в соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» и процессуальным законодательством.

В структуре Роспотребнадзора осуществляет деятельность сеть консультационных пунктов для потребителей, созданных в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» для информирования и консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей, а также оказания помощи в составлении претензий, исковых заявлений (иных документов) с целью восстановления нарушенных прав потребителей.

В городе Екатеринбурге консультационные пункты располагаются по адресам:

пер. Отдельный, д. 3, тел. (343) 374-14-55 (консультационный Центр для потребителей);
ул. Московская, д. 49, тел. (343) 272-000-7;
ул. 8-е Марта, д. 177а, тел. (343) 210-94-49;
ул. Авангардная, д. 5а, тел. (343) 307-41-00.

Полный перечень консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» размещен на сайте http://www.fbuz66.ru/testing/254/

Единый консультационный центр Роспотребнадзора (круглосуточно) – 8-800-555-49-43

Иные контрольно-надзорные ведомства:

Федеральная служба по надзору в сфере транспорта (Ространснадзор)

Госавианадзор: г.Екатеринбург, ул. Шейнкмана, д.55, 11 этаж, тел. (343) 270-24-66
Госжелдорнадзор: г.Екатеринбург, ул. Братьев Быковых, 32, тел. (343) 358-39-66
Госавтодорнадзор: г.Екатеринбург, ул. Восточная, д.68, тел. (343) 350-53-57

Осуществляет контроль и надзор за соблюдением законодательства:

- о гражданской авиации;
- о торговом мореплавании;
- о внутреннем водном транспорте;
- о порядке осуществления международных автомобильных перевозок;
- о безопасности движения и эксплуатации железнодорожного транспорта, а также промышленной безопасности на железнодорожном транспорт;
- о транспортной безопасности.

Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор)

(Территориальный орган Росздравнадзора по Свердловской области, г.Екатеринбург, ул. Попова, д.30, тел. (343) 371-63-62)

Осуществляет государственный контроль (надзор):

- за обращением медицинских изделий;
- контроль качества и безопасности медицинской деятельности (в том числе, посредством проведения проверок соблюдения медицинскими организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими медицинскую деятельность, порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи, порядков проведения медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований и т.д.);
- в сфере обращения лекарственных средств (в отношении лекарственных средств для медицинского применения);
- за деятельностью медицинских организаций, оказывающих психиатрическую помощь, стационарных учреждений социального обслуживания для лиц, страдающих психическими расстройствами (в части оказания психиатрической помощи);
- мониторинг ассортимента и цен на жизненно необходимые и важнейшие лекарственные препараты и другие полномочия.

Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор)

(Управление Роскомнадзора по УрФО, г.Екатеринбург, ул. Ленина, д.39, п/я 337, тел. (343) 227-24-40)

Осуществляет функции по контролю и надзору в области связи, а также контроль за соблюдением законодательства Российской Федерации о лицензировании в области связи:

- осуществление государственного контроля и надзора в сфере связи, в том числе, за соблюдением требований к построению сетей электросвязи и почтовой связи, требований к проектированию, строительству, реконструкции и эксплуатации сетей и сооружений связи, за соблюдением операторами связи требований к пропуску трафика и его маршрутизации;
- осуществление контроля за соответствием обработки персональных данных требованиям законодательства Российской Федерации в области персональных данных;
- лицензирование деятельности в области связи, в том числе контроль за соблюдением лицензиатами лицензионных условий и требований и другие.

Центральный Банк Российской Федерации (Банк России)

(Уральское Главное управление ЦБ РФ, г.Екатеринбург, ул. Циолковского, д. 18, тел. (343) 269-65-00)

Банк России осуществляет следующие функции:

- надзор за деятельностью кредитных организаций и банковских групп;
- выдаче кредитным организациям лицензии на осуществление банковских операций, приостановление их действия и отзыв;
- регулирование, контроль и надзор за деятельностью некредитных финансовых организаций в соответствии с федеральными законами, а также осуществляет защиту прав и законных интересов акционеров и инвесторов на финансовых рынках, страхователей, застрахованных лиц и выгодоприобретателей, признаваемых таковыми в соответствии со страховым законодательством. Некредитными организациями признаются, в том числе, субъекты страхового дела (обязательное медицинское страхование и добровольное медицинское страхование).
- лицензионный контроль в установленной сфере деятельности;
- ведет государственный реестр микрофинансовых организаций, проверку соответствия деятельности микрофинансовых организаций требованиям Закона;
- применяет полномочия в соответствии с КоАП РФ – в том числе, по фактам необоснованного отказа от заключения публичного договора страхования либо навязывание дополнительных услуг при заключении договора обязательного страхования (статья 15.34.1. КоАП РФ), а также иные полномочия.

Федеральная налоговая служба (ФНС России)

(Управление ФНС по Свердловской области, г.Екатеринбург, ул. Пушкина, д. 11, тел. (343) 360-25-15)

Осуществляет функции по контролю и надзору за соблюдением законодательства о налогах и сборах.

Применительно к рассматриваемой сфере ФНС России реализует полномочия по привлечению хозяйствующих субъектов за оказание услуг (продажу товаров) без применения контрольно-кассовой техники или в случае невыдачи квитанции, уклонение от уплаты налогов.

Должностные лица ФНС России наделены полномочиями по рассмотрению дел, предусмотренных ч. 2 ст. 14.5 КоАП РФ, по фактам неприменения (нарушения порядка применения) контрольно-кассовой техники, отказа в выдаче документа, подтверждающего прием денежных средств (квитанции) за услугу.

Федеральная антимонопольная служба (ФАС России)

(УФАС, г.Екатеринбург, ул. Московская, д. 11, тел. (343) 377-00-83)

Применительно к обеспечению прав потребителей важно отметить следующие полномочия службы:

- контроль за исполнением законодательства о рекламе;
- применение мер в связи со злоупотреблением доминирующим положением на рынке.

При этом обращение гражданина-потребителя на нарушение антимонопольного законодательства будет рассмотрено по существу лишь в случае, если затрагиваются интересы неопределенного круга лиц.

Министерство здравоохранения Свердловской области

(г.Екатеринбург, ул. Вайнера, д. 34 Б, тел. (343) 312-00-03)

Осуществляет следующие функции:

- разработка и реализация Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- контроль за соответствием качества оказываемой медицинской помощи установленным стандартам в сфере здравоохранения (за исключением контроля качества высокотехнологичной медицинской помощи, а также медицинской помощи, оказываемой в федеральных организациях здравоохранения);
- выдача разрешения гражданам на занятие народной медициной, принимает решения о лишении граждан разрешений на занятие народной медициной;
- проведение в соответствии с законодательством Российской Федерации аттестацию медицинских работников и фармацевтических работников;
- лицензирование отдельных видов деятельности, в частности, медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти).

Региональная энергетическая комиссия Свердловской области

(г.Екатеринбург, ул. Ленина, 34, 5 и 6 этаж, тел. (343) 371-67-83)

Осуществляет следующие функции:

- устанавливает подлежащие государственному регулированию цены в сфере электроэнергетики, теплоснабжения, на природный и сжиженный газ тарифы на перевозку пассажиров и всеми видами общественного транспорта в городском и пригородном сообщении (кроме ЖД);
- устанавливает предельные размеры оптовых и розничных надбавок к отпускным ценам производителей на лекарственные препараты, включенные в перечень ЖНиВЛП;
- устанавливает торговые надбавки к ценам на продукты детского питания;
- устанавливает размер платы за перемещение транспортного средства на специализированную стоянку и размер платы за его хранение на специализированной стоянке;

- осуществляет контроль за применением регулируемых Комиссией цен (тарифов, расценок, наценок, надбавок, индексов, ставок, сборов, размеров платы).

Министерство транспорта и связи Свердловской области

(г.Екатеринбург, пл. Октябрьская, д. 1, тел (343) 312-00-15)

Министерство является уполномоченным исполнительным органом государственной власти Свердловской области по вопросам деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси, осуществляет региональный государственный контроль в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси.

Органы полиции

(Справочная служба ГУ МВД России по Свердловской области тел. (343) 358-84-11)

Осуществляет следующие функции:

- принимают и регистрируют (в том числе в электронной форме) заявления и сообщения о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях;
- сотрудники незамедлительно выезжают на место совершения преступления, административного правонарушения, место происшествия с целью пресечения противоправных деяний, документируют обстоятельства совершения преступления, административного правонарушения и др.;
- пресекают административные правонарушения и осуществляют производство по делам об административных правонарушениях, отнесенных законодательством об административных правонарушениях к подведомственности полиции.

Органы местного самоуправления

(Администрация г. Екатеринбурга, ул. Ленина, 24 А, тел. (343) 253-88-44;
МБУ «Центр правозащиты», г.Екатеринбург, ул. Малышева, 31а, офис 211, тел. (343) 371-53-48, 354-55-82)

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

- рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Общественные организации потребителей

Вправе осуществлять:

- общественный контроль и направлять в уполномоченные органы материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям;
- распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей;
- обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);
- проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них, осуществлять иные полномочия, предусмотренные законодательством Российской Федерации.