ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА ПО КРАСНОДАРСКОМУ КРАЮ

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОТДЕЛ УПРАВЛЕНИЯ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА ПО КРАСНОДАРСКОМУ КРАЮ В г.НОВОРОССИЙСК

Анализ деятельности отдела защиты прав потребителей территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в г. Новороссийск за 2009 год.

353900, г. Новороссийск, ул. Видова, д.170. Телефон 21-17-64. Факс 262-406. E-mail: rst@nross.ru

***В 2009 г. отделом защиты прав потребителей территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю проведено 408 проверок. 148 - по плану, 260 - внеплановых, из них 143 - по заявлениям потребителей, 104 по проверке исполнения предписаний.
***В 2008 г. проведено 314 проверок. 97 - по плану, 217 - внеплановых, в т.ч. по заявлениям потребителей - 89, 128 - по проверке исполнения предписаний, по информации.
***Объектами контроля были предприятия розничной торговли, общественного питания, предприятия, оказывающие туристические услуги, платные медицинские услуги, бытовые, транспортные и другие - независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности.
***Проверки проводились в соответствии с требованиями Федерального закона РФ от 26.12.2008 г. №294-ФЗ «О защите права юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» на основании плана работы, по письменным обращениям

граждан.

Виды экономической деятельности	Проведено мероприятий по надзору					
	Всего		Плановые мероприятия по надзору		Внеплановые мероприятия по надзору	
	Количество	Удельный вес, в %	Количество	Удельный вес, в %	Количество	Удельный вес, в %
Всего, в том числе по видам деятельности:	408	100	148	100	260	100
Торговля	244	60	104	70	140	54
Общественное питание	22	5,4	10	7	12	5
Бытовые услуги	53	13	25	17	28	11
Услуги транспорта	-	-	-	-	-	-
Услуги связи	8	2	-	-	8	3,1
Жилищно-коммунальные услуги	59	14,5	-	-	59	23
Долевое строительство	-	-	-	-	-	-
Туристско-экскурсионные услуги	6	1,5	4	2,7	2	0,8
Медицинские услуги	5	1,2	3	2	2	0,8
Финансовые услуги	2	0,5	-	-	2	0,8
Образовательные услуги	1	0,2	-	-	1	0,4
Прочие	8	2	2	1,4	6	23

*****В 2009 г. выявлено нарушений прав и законных интересов потребителей в разрезе секторов потребительского рынка и статей Закона РФ «О защите прав потребителей» 342, в 2008 г. - 308.**

Виды экономической деятельности	Нарушение статей Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»				Нарушения иных актов (кодексов, законов, постановлений)
	ст. 4,7	ст. 12 ст. 14	ст. 16	ст. 23 ст. 26	ст. 27
Всего нарушений _____ в том числе по видам деятельности	137	152	3	49	-	1
Торговля	101	96	-	26	-	
Общественное питание	15	6	-	3	-	
Бытовые услуги	18	16	-	10	-	
Услуги транспорта	-	-	-	-	-	
Услуги связи	-	1	-	-	-	
Жилищно-коммунальные услуги	-	10	-	-		
Долевое строительство	-	-	-	+		
Туристско-экскурсионные услуги	-	4	2	-		
Медицинские услуги	1	6	-	-		1
Финансовые услуги	-	-	-	-		
Образовательные услуги	-	-	-	-		
Прочие	2	11	1	10		

*** Наиболее характерные нарушения прав потребителей установлены в организациях розничной торговли, общественного питания, организациях бытового обслуживания (парикмахерские, бани, сауны, химчистки, ремонтные мастерские, автомойки, ритуальные услуги), при оказании жилищно-коммунальных услуг, услуг связи, туристических услуг, платных медицинских услуг.
***Результаты мероприятий по контролю свидетельствуют о фактах нарушений требований действующего законодательства, правил оказания услуг и работ. Территориальным отделом с целью предупреждения нарушений прав потребителей использовались такие формы работы как консультации по вопросам защиты прав потребителей граждан и предпринимателей, проведение целевых проверок отдельных секторов потребительского рынка товаров, работ, услуг. Применялись методы и средства информирования населения по потребительским вопросам. Продавцам, исполнителям, изготовителям в ходе проверок разъяснялись требования действующего законодательства, закон РФ «О защите прав потребителей»:
- проведено 4 семинара с работниками торговых предприятий с целью разъяснения законодательства о защите прав потребителей,
- проведено 28 «уроков качества» в образовательных учреждениях города,
- принято участие в работе «круглых столов» - 3 раза, в конференциях - 2 раза.

***В 2009 г. по нарушениям, установленным в процессе проведения проверок, выдано 104 предписания об устранении выявленных нарушений, в 91 случае выявленные нарушения устранены, 15 материалов направлены в суд по ст. 19.5ч.1.
***В отчетном периоде в результате проведенных мероприятий по контролю изъято товаров из оборота на сумму 9806 т.р., в 2008 г. на сумму 1800 т.р.
***В 2009 г. поступило 143 письменных обращений граждан, в 2008 г.– 89 обращений, то есть на 62 % больше в сравнении с 2008 г.
***Все обращения рассмотрены в рамках ФЗ от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», из них 7 направлены по подведомственности, на 118 даны разъяснения, в 18 случаях по установленным нарушениям составлены протоколы об административном правонарушении.

Виды экономической деятельности	Всего обращений		Письменные обращения		Устные обращения	
	Количество	Удельный вес, в %	Количество	Удельный вес, в %	Количество	Удельный вес, в%
Всего, в том числе по видам деятельности:	143	100	143	100		
Торговля	68	48	68	48		
Общественное питание	1	0,7	1	0,7		
Бытовые услуги	-	-	-	-		
Услуги транспорта	-	-	-	-		
Услуги связи	8	5,6	8	5,6		
Жилищно-коммунальные услуги	59	41,9	59	41,3		
Долевое строительство	-	-	-	-		
Туристско-экскурсионные услуги	2	1,4	2	1,4		
Медицинские услуги	2	1,4	2	1,4		
Финансовые услуги	2	1,4	2	1,4		
Образовательные услуги	1	1,2	1	1,2		
Прочие						

***В 2009 г. изъято из оборота некачественной продукции:

№ п/п	Наименование товара	Единица измерения	Произведенные товары	Изъято товаров из оборота	Изъято по причине несоответствия сертифицированного товара требованиям стандартов	Изъято по причине нарушения правил маркировки и контрафактной продукции
1.	Мясо и птица	т				
2.	в т.ч. мясо птицы	т				
3.	Изделия колбасные	т				
4.	Консервы мясорастительные детские	тыс. усл. банк				
5.	Продукция рыбная пищевая товарная	т				
6.	Консервы рыбные пресервы, рыбные и не многокомпонентные	тыс. усл. банк				
7.	Масло животное	т				
8.	Продукция маргаринная и майонезная	т				
9.	Сыры	т				
10.	Масла растительные	т				
11.	Цельномолочная продукция	т				
12.	Консервы молочные	тыс. усл. банк				
13.	Яйца птицы	тыс. шт				
14.	Сахар	т				
15.	Кондитерские изделия	т	0,893	0,002	-	0,892
16.	Провизия винодельческая, коньяки и ребиса — всего, литры	т				
17.	Мука	т				
18.	Крупа	т				
19.	Изделия макаронные	т				
20.	Хлеб и хлебобулочные изделия	т				
21.	Безалкогольные напитки и минеральные воды	дал				
22.	Консервы плодоовощные и грибные	тыс. усл. банк				
23.	Консервы овощесушеные и грибные	тыс. усл. банк				
24.	Водка и ликероводочные изделия	дал	2,3	-	-	-
25.	Вина виноградные и плодовые	дал	5,3	0,28	-	0,28
26.	Вина шампанские и игристые	дал	3,5	-	-	-
27.	Коньяки, коньячные напитки	дал				
28.	Пиво	дал				
29.	Папиросы и сигареты	тыс. пач	110	28	-	28
30.	Средства моющие синтетические	т				
31.	Часы бытовые	шт	0	6	-	6
32.	Мебель бытовая	шт	250	125	-	125
33.	Ковры и изделия ковровые с	тыс. шт	0,140	0,138	-	0,138
34.	Изделия трикотажные (бельевой трикотаж)	тыс. шт	1,731	0,956	0,956	-
35.	Изделия швейные	тыс. шт	1,651	0,979	-	0,979
36.	Обувь кожаная	тыс. пар	0,960	0,910	-	0,910
37.	Изделия галантерейные	шт	362	120	-	120
38.	Изделия парфюмерно-косметические	тыс. шт	0,740	0,349	-	0,349

***Наиболее характерными нарушениями прав потребителей на получение безопасных товаров, работ, услуг - это продажа товаров непродовольственной группы? не отвечающих требованиям нормативной документации по маркировке, товаров

импортного производства без перевода информации на русский язык, отсутствие сертификатов соответствия на реализуемый товар, отсутствие единообразных ценников, реализация мебели, парфюмерно-косметических товаров, не соответствующих требованиям Госта. Оказание бытовых, гостиничных услуг с нарушением установленных правил.
***Территориальным отделом в 2009 г. проведено 408 проверок, 148 плановых, в т.ч. 90 запланированных отделением ЗПП и 58 с отделом по надзору за питанием, другими отделениями.
***По результатам плановых мероприятий по надзору вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности:
- юридических лиц – 10, вынесено штрафов на сумму 65 тыс.руб.,
- должностных лиц – 54, вынесено штрафов на сумму 90 т.р.,
- индивидуальных предпринимателей - 175, вынесено штрафов на сумму 274,5 т.р.
***По результатам проведенных внеплановых мероприятий вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности:
- юридических лиц – 3, вынесено штрафов на сумму 25 тыс.руб.,
- должностных лиц – 4, вынесено штрафов на сумму 4 т.р.,
- индивидуальных предпринимателей – 26, вынесено штрафов на сумму 42,2 т.р.
***В 2009 г. вынесено 272 постановления, сумма штрафов составила 500,7 т.р., в 2008г.- 235 постановлений, сумма штрафов составила 536,4 т.р., 16 материалов передано в суд: 15 по ст. 19.5ч.1 и 1 - по ст.14.1ч.2.



Виды экономической деятельности	Нарушение статей Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях															
	ст. 14.2	ст. 14.4 ч. 1	ст. 14.4 ч. 2	ст. 14.4.1	ст. 14.5	ст. 14.7	ст. 14.8 ч. 1	ст. 14.8 ч. 2	ст. 14.8.1	ст. 14.8.2	ст. 14.8.3	ст. 14.8.4	ст. 14.8.5	ст. 19.4	ст. 19.4.1	ст. 19.5
Всего нарушений _____ в том числе по видам деятельности:	34	26	10	4	3	86	2	10 0	6	-	1	15				
Торговля	24	22	8	4	-	52		90	4		1	15				
Общественное питание	1	2	-	-	1	15		9	2		-	-				
Бытовые услуги	9	2	2	-	-	14		1	-		-	-				
Услуги транспорта	-	-	-	-	1	3		1	-		-	-				
Услуги связи	-	-	-	-	-	-		-	-		-	-				
Жилищно-коммунальные услуги	-	-	-	-	1	-		-	-		-	-				
Долевое строительство	-	-	-	-	-	-		-	-		-	-				
Туристско-экскурсионные услуги	-	-	-	-	-	1	2	-	-		-	-				
Медицинские услуги	-	-	-	-	-	-		-	-		-	-				
Финансовые услуги	-	-	-	-	-	-		-	-		-	-				
Образовательные услуги	-	-	-	-	-	-		-	-		-	-				
Прочие	-	-	-	-	-	1		-	-		-	-				

***Участвовали в совместных проверках с прокуратурой г. Новороссийска как специалисты при проведении проверок игровых клубов, рынков и торговых предприятий города, реализующих пиротехнические изделия, АЗС, предприятий общественного питания, предприятий услуг связи.
***При анализе соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка товаров и услуг установлено:

1. **Жилищно-коммунальные услуги:**

***поступило 59 обращений. 58 обращений рассмотрено, 1 - передано по подведомственности. В рамках ФЗ от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения

обращений граждан Российской Федерации» на 50 обращений даны разъяснения. В рамках КоАП РФ даны разъяснения на 7 обращений.
***По 1 обращению возбуждено дело об административном правонарушении, составлен протокол об административном правонарушении на юридическое лицо, вынесен штраф в сумме 10т.р.

2. Финансовые услуги:

***поступило 2 заявления по кредитам, выданным банками. Обращения рассмотрены, потребителям даны разъяснения в рамках ФЗ от 2 мая 2006г. №59-ФЗ.

3. Услуги связи:

***поступило 8 заявлений от граждан, заявления рассмотрены в рамках ФЗ от 2 мая 2006г. №59-ФЗ.

4. Платные медицинские услуги:

***поступило 2 заявления. По результатам рассмотрения обращений составлено 3 протокола на индивидуального предпринимателя: 2 по ст.14.8ч.1, вынесен штраф на сумму 2 т.р.; по ст. 14.1ч.2 материал передан в суд, вынесен штраф на сумму 4 т.р.

5. Продажа товаров:

***поступило 68 обращений, 5 обращений направлено по подведомственности. 63 заявления рассмотрено, в 12 случаях возбуждены дела об административных правонарушениях, на 31 обращение даны разъяснения в рамках ФЗ от 2 мая 2006г. №59-ФЗ и рамках КоАП РФ, на 20 обращений даны разъяснения.
***В 2009 г. по плану проверено 115 предприятий, вынесено 180 постановлений:
- на юридических лиц - 9;
- должностных лиц - 27;
- индивидуальных предпринимателей - 144
***Внепланово проверено 134 предприятия, вынесено 10 постановлений на индивидуальных предпринимателей.

6. Туристические услуги:

***поступило 2 обращения. По результатам проверки по одному обращению возбуждено дело об административном правонарушении, по 1 обращению заявителю дано разъяснение в рамках ФЗ от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ.
***В плановом порядке проведено 4 предприятия, составлено 4 протокола об административном правонарушении на должностных лиц.

7. Бытовые услуги:

***поступило 24 заявления - 2 направлено по подведо мственности, 22 рассмотрено, на 12 даны разъяснения в рамках ФЗ от 2 мая 2006г. №59-ФЗ, на 10 даны разъяснения в рамках КоАП РФ.
***В плановом порядке проверено 10 предприятий, составлено 14 протоколов.

8. Услуги общественного питания:

***поступило 1 обращение, по результатам проверки возбуждено дело об административном правонарушении в административном порядке наказан 1 чел. - должностное лицо.
***В плановом порядке проверено 10 предприятий, по установленным нарушениям составлено 16 протоколов на должностных лиц. Внепланово проверено 14 предприятий, составлено 14 протоколов на должностных лиц.

9.

***Проверено 6 предприятий, реализующих экземпляры аудиовизуальных произведений и фонограмм. По делам об административных правонарушениях вынесено 11 постановлений: 10 на индивидуальных предпринимателей, 1 на юридическое лицо.
***Заявлений от граждан на нарушение прав потребителей при реализации экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм не поступало.

10. Иные платные услуги:

***АЗС – в соответствии с планом проверено 2 предприятия, в административном порядке наказано 2 должностных лица. 1 внеплановая проверка проведена по жалобе потребителя, по установленным нарушениям в административном порядке наказан 1 чел. (должностное лицо), 1 проверка проведена по проверке исполнения предписания.
***В плановом порядке проверено 2 автомойки, по установленным нарушениям в административном порядке наказано 2 должностных лица.
***1 автомойка проверена по жалобе, по выявленным нарушениям в административном порядке наказан индивидуальный предприниматель.
***В соответствии с планом проверена 1 сауна, по выявленным нарушениям в административном порядке наказан индивидуальный предприниматель.
***В 2008-2009 гг. специалисты не участвовали в проверках предприятий, оказывающих платные образовательные услуги, услуги транспорта, услуги санаторно-курортного комплекса, т.к специалисты ЗПП не были включены в план проверок указанных организаций.

11. Продажа товаров с незаконным использованием олимпийской символики и чужого товарного знака.

***В 2009 г. территориальным отделом проводилась профилактическая работа по недопущению на потребительский рынок товаров с незаконным использованием олимпийской символики, чужого товарного знака. На рынках города проведено 4 совещания с руководителями и продавцами предприятий. Директорам рынков были направлены информационные письма о недопущении на потребительский рынок товаров с незаконным использованием олимпийской и паралимпийской символики и зарегистрированных товарных знаков МОК, МПК, а также АНО «Оргкомитет Сочи 2014». Руководители организаций, осуществляющих торговлю на территории рынков, с информацией были ознакомлены под роспись.
***В 2009 г. при проверке предприятий торговли продажа товаров с незаконным использованием олимпийской символики, чужого товарного знака не установлено.

*****Общая сумма вынесенных в 2009г. штрафов составила 500,7 т.р.**
*****Количество нарушений устраненных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке в 2009г. составила 60.**

Примеры характерных нарушений прав потребителей:

***По обращению потребителя проведена проверка ИП Пригариной Т.А. (г. Новороссийск, п. Дюрсо, СНТ «Дюрсо»), оказывающей услуги сезонного проживания, не соответствующие требованиям действующих стандартов, допущены нарушения прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации о оказываемой услуге.
***При проведении проверки установлено: сдаваемые помещения не соответствуют требованиям Госта Р 51185-98 «Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования». При оплате за проживание потребителям не выдавались бланки строгой отчетности, ККТ отсутствовала.
***Информация о оказываемых услугах, стоимость номеров, правила противопожарной безопасности, информация о государственной регистрации ИП не доведена до сведения потребителей. По установленным нарушениям на ИП Пригарину Т.А. составлены протоколы об административных правонарушениях по. ст. 14.4ч.1 КоАП РФ, вынесен штраф в размере 2000 руб., по ст.14.8ч.1 КоАП РФ вынесен штраф в размере 1000 руб., по ст.14.5 КоАП РФ вынесен штраф в размере 300 руб. Выдано предписание на устранение выявленных нарушений.
***Г. Новороссийск, ул. Видова, 30, магазин «Обновка», ИП Середенко О.А. Покупатель обратилась с заявлением на нарушение ее прав как потребителя, нарушение правил торговли в данной организации розничной торговли: по требованию не была предоставлена книга отзывов и предложений, ценники на товар отсутствуют, товар

сомнительного качества. При проверке установлено: в реализации швейные изделия, информация о производителе товара, его юридическом адресе, информация об организации, уполномоченной изготовителем товара на принятие претензий от покупателей, на подвесных ярлыках товара отсутствует. Снято с реализации швейных изделий на 143,9 т.р.

***Не предъявлены сертификаты соответствия на нижнее белье женского ассортимента. Снято с реализации товара на 28,3 т.р. На директора магазина Красникову Е.С. составлены протоколы об административных правонарушениях по. ст. 14.4 ч.2 КоАП РФ, вынесен штраф в размере 2000 руб., и ст.14.15 КоАП РФ, вынесен штраф в размере 300руб. Выдано предписание на устранение выявленных нарушений.

***Гражданка Вишнякова Е .Н. (г. Новороссийск, п. Абрау-Дюрсо) обучалась в Московском социально-гуманитарном институте на коммерческой основе. Необходимая сумма за период обучения составила 89500 руб. За период обучения Вишнякова Е.Н. заплатила 95500 руб. Администрация института переплаченную сумму в размере 6000 руб. обещала вернуть. Необходимые документы Вишнякова Е.Н. в институт предоставила, но с декабря 2008 г. деньги институтом на предоставленный р/счет сбербанка перечислены не были. Вишнякова Е.Н. обратилась с заявлением в территориальный отдел. В ходе проверки предоставленных Вишняковой Е.Н. квитанций по оплате обучения установлено: переплата составила 6000 руб. 10.11.2009 г. Московским социально-гуманитарным институтом (г. Москва) деньги в сумме 6000 руб. Вишняковой Е.Н. перечислены.

***В отчетном периоде 2009 г. территориальным отделом совместно с отделом защиты прав потребителей администрации г. Новороссийска проводились проверки организаций розничной торговли, семинары с руководителями организаций по вопросам защиты прав потребителей.

Виды экономической деятельности	Всего обращений		Письменные обращения		Устные обращения	
	Количество	Удельный вес, в %	Количество	Удельный вес, в%	Количество	Удельный вес, в%
Всего, в том числе по видам деятельности:	4578	100	342	100	4236	100
Торговля	1415	35,3	89	26	1526	36
Общественное питание	9	0,2	4	1,2	5	0,1
Бытовые услуги	142	3,1	23	6,7	119	2,8
Услуги транспорта						
Услуги связи	52	1,1	9	2,6	43	1
Жилищно-коммунальные услуги	2369	51,7	146	42,7	2223	52,5
Долевое строительство	141	3,1	17	5	124	2,9
Туристско-экскурсионные услуги	6	0,1	3	0,9	3	0,1
Медицинские услуги	30	0,7	7	2	23	0,5
Финансовые услуги	23	0,5	5	1,5	18	0,5
Образовательные услуги	9	0,2	1	0,3	8	0,2
Прочие	102	9	38	11,1	144	3,4

***Количество исковых заявлений, поданных органами местного самоуправления в суд в защиту прав потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, а также информаций о количестве удовлетворенных судами этих заявлений - 65.

***Количество публикаций в СМИ органами местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей, а также количество проведенных «горячих линий», «дней открытых дверей» по вопросам защиты прав потребителей - 76.

***В соответствии со ст.45 Закона РФ «О защите прав потребителей» в г. Новороссийске создана Новороссийская городская общественная организация по защите прав потребителей. За прошедший период 2009 г. с городской**

общественной организацией защиты прав потребителей проведена совместная работа:

- проведены совместные контрольные мероприятия по вопросам защиты прав потребителей при оказании услуг ЖКХ;
- проведены совместные контрольные мероприятия при проверке реализации спортивного питания;
- проведены совместные контрольные мероприятия по вопросам реализации парфюмерно- косметических изделий и аудиовизуальной продукции.

***Информировалось население о результатах проведенных мероприятий по контролю через СМИ.

***Кроме того совместно с общественной организацией ЗПП по инициативе редакции городской газеты «Новороссийский рабочий» проведено 4 дегустации продуктов питания (чай, сметана, соки, безалкогольные напитки). Результаты дегустации освещались в СМИ.

***Проведены в рамках месячника качества 28 уроков качества в общеобразовательных, средних и высших учебных заведениях.

***Совместно принимали участие в работе «круглого стола» 3 раза.

***На 2010 г. совместно с городской общественной организацией ЗПП запланировано подать 3 исковых заявления в защиту неопределенного круга лиц в соответствии со ст.40,45,46 Закона РФ «О защите прав потребителей» по вопросам нарушения прав потребителей при оказании услуг ЖКХ, реализации товаров с недостатками.

Информационно-просветительская деятельность территориального отдела

***В 2009 проведено 10 дней «открытых дверей» по вопросам предоставления услуг ЖКХ, качеству товара.

***Принимали участие в совещаниях «день открытых дверей», организованных администрацией г. Новороссийска, 6 раз.

***Провели 3 «горячие линии», в т.ч. 1 - с редакцией газеты «Новороссийский рабочий».

***Территориальным отделом самостоятельно организовано и проведено в администрации г. Новороссийска 2 совещания с представителями малого и среднего бизнеса по вопросам защиты прав потребителей.

***С работниками торговли и сферы услуг проведено 4 семинара.

***В 2009 г. выступали в СМИ 10 раз - в газетах «Новороссийский рабочий», «Новороссийские вести», «Спрос», на ТВ, радио - 3 раза.

***Проведены мероприятия, посвященные празднованию Всемирного дня защиты прав потребителей:

- совместно с редакцией газеты «Новороссийский рабочий» проведены 2 «горячие линии»;
- проведены в общеобразовательных, средних и высших учебных заведениях 18 «уроков качества»;

- принимали участие в работе «круглого стола» совместно с Новороссийской общественной организацией ЗПП;
- проведены 2 семинара с работниками торговли и услуг;
- организовано выступление в СМИ – 4 раза, радио, ТВ - 2 раза.

ЗАМЕСТИТЕЛЬ НАЧАЛЬНИКА ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОТДЕЛА УПРАВЛЕНИЯ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА ПО КРАСНОДАРСКОМУ КРАЮ В г. НОВОРОССИЙСК Т. В. ТРЕТЬЯКОВА