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 СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ»

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ДОКЛАД

«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ В 2021 ГОДУ»

г. Екатеринбург
2022 год

Государственный доклад о защите прав потребителей в Свердловской области 2021 году подготовлен Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области, Федеральным бюджетным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»

Редакционный совет: Д.Н. Козловских (главный редактор), Романов С.В. (зам. главного редактора), Диконская О.В. (зам. главного редактора), Лаврентьев А.Н., Шулешова Т.Ю., Шелунцова Н.Г., Короленко И.А., Цунина Ю.А., Трофимова С.Е., Галныкина И.В., Егорова В.В., Журавлева В.А., Набеева О.А., Суханов И.И., Таушканова Н.Ю.

© **Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области, 2021 г.**

620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный, 3 тел./факс (343) 362-86-15, 374-13-79
E-mail: mail@66.rospotrebnadzor.ru
Internet: www.66.rospotrebnadzor.ru

При использовании материалов ссылка на Доклад обязательна.

Содержание

Введение..... 6

1.1. Структура и анализ поступивших обращений граждан на нарушение их потребительских прав..... 12

1.2 Структура и анализ выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей..... 14

Глава 2. Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка товаров..... 18

2.1. Продовольственные товары 23

2.1.1.Хлебобулочные изделия……..39

2.1.2.Масложировая продукция 41

2.1.3.Молочная продукция..... 42

2.1.4.Мясная продукция 45

2.1.5. Рыбная продукция 51

2.1.6. Кондитерские изделия 54

2.1.7 Алкогольная продукция..... 56

2.1.8. Табачные изделия 66

2.1.9 Государственный надзор по соблюдению законодательства в сфере обеспечения здоровья животных, безопасности продукции животного происхождения и лабораторного контроля, в сфере обеспечения карантина растений, обеспечения качества и безопасности зерна, в области семеноводства 83

2.2. Непродовольственные товары 89

2.2.1. Товары детского ассортимента 95

2.2.2. Обувь 107

2.2.3. Одежда..... 113

2.2.4. Мебель..... 119

2.2.5. Технически сложные товары бытового назначения..... 125

2.2.6. Бытовые энергопотребляющие устройства на потребительском рынке Свердловской области..... 136

2.2.7. Парфюмерно-косметические изделия 139

2.2.8. Товары бытовой химии 145
2.3.9. Электронная коммерция 150
Глава 3. Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка услуг 157
3.1. Жилищно-коммунальные услуги 161
3.2. Медицинские услуги 178
3.3. Туристские услуги 198
3.4. Услуги связи 211
3.5. Долевое строительство жилья 221
3.6. Финансовые услуги 229
3.7. Платные образовательные услуги 257
3.8. Транспортные услуги 272
3.9. Платные юридические услуги 287
Глава 4. Деятельность органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей 310
4.1. Деятельность органов местного самоуправления 310
4.2. Деятельность общественных объединений потребителей 315
Глава 5. Предупреждение и пресечение нарушений законодательства о защите прав потребителей системой органов 320
Глава 6. Информирование и консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей 348
Глава 7. Судебная защита прав потребителей 360
Глава 8. Защита прав социально уязвимых групп потребителей 370
Глава 9. О праздновании Всемирного дня прав потребителей в Свердловской области в 2022 году 379

Глава 10. Реализация комплексных программ Свердловской области в области защиты прав потребителей и развития потребительского рынка 393

10.1. Реализация комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019 - 2023 годы» 393

10.2 Реализация подпрограммы III «Развитие потребительского рынка» государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2025 года» 426

10.3. Реализация комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы» 435

Глава 11. Предложения по совершенствованию законодательства о защите прав потребителей 441

Заключение 458

Введение

Доклад «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2021 году» (далее – Доклад) подготовлен Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (далее – Управление Роспотребнадзора по Свердловской области) в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 05.04.2012 № 283 «О государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации», п.п. 6 п.2 ст.40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», п.15 Постановления Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005 "Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей".

Доклад содержит анализ соблюдения прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка, поднимает актуальные вопросы, в том числе, в сфере нормативно-правового регулирования защиты прав потребителей, содержит сведения о деятельности органов по обеспечению прав граждан в рассматриваемой сфере, основные достижения региональной системы защиты прав потребителей Свердловской области, а также проблемы, с которыми сталкиваются органы, обеспечивающие защиту прав потребителей.

Региональная система защиты прав потребителей Свердловской области, включающая различные органы и учреждения, осуществляет деятельность в соответствии с целями, обозначенными в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017 № 1837-р.

Основными целями Стратегии являются:

обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам;

защита интересов потребителей всех слоев населения при обеспечении им равного доступа к товарам и услугам при акцентировании внимания на социально уязвимые группы населения;

повышение уровня и качества жизни населения Российской Федерации.

Для достижения целей Стратегии предусматривается реализовать определенные приоритетные направления, в числе которых - защита потребительских прав социально уязвимых групп населения (инвалидов, людей пожилого возраста, несовершеннолетних граждан), предотвращение появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, продвижение принципов рациональной модели потребления; содействие созданию и деятельности общественных объединений потребителей.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. № 481-р утверждён план мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р (далее – План).

Мероприятия плана предусматривают развитие всей системы защиты прав потребителей, в том числе, на уровне деятельности общественных объединений, органов местного самоуправления; просвещение и информирование потребителей, в том числе через организацию в многофункциональных центрах консультирования потребителей, осуществление эффективного взаимодействия и координации деятельности участников национальной системы защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

В 2021 году органам и организациям, входящим в региональную систему защиты прав потребителей Свердловской области, уделялось значительно внимание проведению профилактических, в том числе информационно-просветительских мероприятий как для потребителей, так и для бизнеса.

На территории Свердловской области ведется планомерная работа, направленная на обеспечение защиты прав потребителей на региональном уровне.

Это касается не только осуществления государственного надзора, но и мер, направленных на профилактику нарушений и стабилизацию ситуации на потребительском рынке.

В Докладе приведен анализ принятия и реализации в 2021 г. целевых программ в области защиты прав потребителей на территории региона.

Доклад разработан на основании материалов, представленных территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления в Свердловской области, общественными объединениями потребителей, и служит основой для уточнения приоритетных направлений деятельности всех органов, входящих в региональную систему защиты прав потребителей Свердловской области.

Федеральный государственный контроль и надзор за соблюдением законодательства, регулирующего отношения в области защиты прав потребителей, на территории Свердловской области обеспечиваются: Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области, Уральским управлением государственного автодорожного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта (далее - Уральское УГАДН Ространснадзора),

Управлением государственного авиационного надзора и надзора за обеспечением транспортной безопасности по Уральскому федеральному округу Федеральной службы по надзору в сфере транспорта (далее - (УГАН НОТБ УФО Ространснадзора), Главным управлением Министерства внутренних дел Российской Федерации по Свердловской области (далее – Главное управление МВД России по Свердловской области), Управлением Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Свердловской области (далее - Управление Россельхознадзора по Свердловской области), Территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Свердловской области (далее - Территориальный орган Росздравнадзора по Свердловской области), Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Уральскому федеральному округу (далее – Управление Роскомнадзора по УрФО), Управлением Службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе (далее - Управлением Службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в УрФО), Межрегиональным Управлением Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка по Уральскому Федеральному округу (далее – Межрегиональное управление Росалкогольрегулирования по УрФО), Уральско-Приволжским межрегиональным территориальным управлением Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (далее – ПУМТУ Росстандарта), Екатеринбургской таможней Уральского таможенного Управления (далее – Екатеринбургская таможня), Свердловским территориальным отделом Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по железнодорожному транспорту (далее – Свердловский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту).

На региональном уровне власти обеспечение защиты прав потребителей возложено на ряд исполнительных органов государственной власти Свердловской области - Министерство здравоохранения Свердловской области, Министерство образования и молодежной политики Свердловской области, Министерство агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области, Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области, Министерство транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области, Региональную энергетическую комиссию Свердловской области (далее – РЭК Свердловской области) и иные.

Органами местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области, общественными организациями

также проводится работа по защите прав потребителей, которая направлена на оказание практической помощи гражданам в восстановлении нарушенных прав, а также на защиту прав неопределенного круга потребителей.

В 2021 году выполнению функций в области обеспечения защиты прав потребителей содействовали многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, комплексные центры социального обслуживания населения, иные государственные и муниципальные учреждения, которые предоставляли площадки для проведения просветительских мероприятий, для распространения информации о правах потребителей.

Постановлением Правительства Свердловской области от 23 октября 2013г. № 1285-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2024 года» утверждена областная целевая программа «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2024 года» (далее - Постановление Правительства Свердловской области от 23 октября 2013г. № 1285-ПП), в состав которой вошла подпрограмма 3 «Развитие потребительского рынка Свердловской области». Целью подпрограммы является осуществление комплекса мер по реализации на территории Свердловской области государственной политики в сфере обеспечения качества, безопасности пищевых продуктов, защиты прав потребителей, направленной на снижение риска для здоровья населения в результате нарушений действующего законодательства. Мероприятия в области защиты прав потребителей в 2021 г. реализовывались , в том числе, в рамках данной программы.

Постановлением Правительства Свердловской области от 26.08.2021 N 536-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Реализация основных направлений государственной политики в сферах агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2025 года»« отменено Постановление Правительства Свердловской области от 23 октября 2013г. № 1285-ПП и утверждена государственная программа Свердловской области «Реализация основных направлений государственной политики в сферах агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2025 года», в состав которой вошла также подпрограмма 3 Развитие потребительского рынка Свердловской области».

С 2019 года осуществляется реализация комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы»,

утверждённой постановлением Правительства Свердловской области от 19.04.2018 № 185-ПП.

Также в 2021 году продолжилась реализация комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы».

Продолжали реализовываться муниципальные программы (подпрограммы) и планы мероприятий в области защиты прав потребителей.

Координация деятельности органов, входящими в систему защиты прав потребителей, осуществляется в рамках постоянно действующей Координационной комиссии по защите прав потребителей Свердловской области (далее – Комиссия).

Комиссия действует с 2005 года, в состав комиссии вошли представители органов государственной власти Свердловской области, территориальных органов исполнительной власти Российской Федерации, общественных организаций.

Основная цель Комиссии - организация взаимодействия исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области и общественных объединений по защите прав потребителей, расположенных на территории Свердловской области, для обеспечения согласованных действий при осуществлении мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей.

В 2021 г. на заседании Комиссии были рассмотрены итоги деятельности региональной системы защиты прав потребителей в 2020 году, вопросы реализации мероприятий, направленных на противодействие деятельности недобросовестных юридических компаний в Свердловской области, а также мероприятий, направленных на повышение качества оказания медицинских услуг в Свердловской области.

Координация деятельности в сфере защиты прав потребителей на территории Свердловской области осуществляется не только в рамках деятельности по защите прав потребителей Свердловской области.

Распоряжением Губернатора Свердловской области от 22.04.2015 N 106-РГ «Об утверждении персонального состава Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области» утвержден персональный состав Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области, в состав которой вошли руководители органов государственной власти Свердловской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти. Возглавляет работу Комиссии Губернатор Свердловской области.

В рамках работы Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области осуществляется обсуждение проблем противодействия незаконному обороту промышленной продукции на территории Свердловской области, выработка и реализация мер, направленных на стабилизацию ситуации на товарном рынке региона.

В 2021 году на заседаниях Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области рассматривались вопросы противодействия незаконному обороту дезинфицирующих средств, средств индивидуальной защиты (масок), косметических и иных средств, реализуемых под видом дезинфицирующих; реализации комплексных мер, направленных на сокращение выпуска, завоза и распространения непродовольственной продукции, не соответствующей требованиям качества и безопасности, реализуемой на территории Свердловской области; функционирования системы маркировки товаров контрольными знаками по товарным группам, которые подлежат обязательной маркировке; незаконного оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции, пищевой продукции.

В 2021 году приоритетными направлениями работы по-прежнему оставались такие направления как дистанционная продажа товаров в сети Интернет, противодействие работе фирм, реализующих схемы обмана потребителей (деятельность автосалонов, продажа медицинских приборов разносным способом, деятельность недобросовестных сервисных центров, оказание некачественных дорогостоящих юридических услуг). Также, в условиях распространения новой коронавирусной инфекции актуальность не утратили вопросы защиты прав потребителей туристских, транспортных и зрелищных услуг.

В Доклад включены результаты обобщения правоприменительной практики по осуществлению государственного контроля (надзора), осуществляемого Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области.

Доклад «О защите прав потребителей в Свердловской области» может быть использован для обеспечения информацией населения, федеральных, региональных и муниципальных органов власти о положении дел на потребительском рынке товаров и услуг, формирования ведомственной стратегии по защите прав потребителей в следующем году, а также определения актуальных направлений нормативного регулирования в указанной сфере.

1.1. Структура и анализ поступивших обращений граждан на нарушение их потребительских прав

В течение 2021 года федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления, общественными объединениями потребителей, консультационными пунктами для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» было рассмотрено около 97 тыс. обращений, что на 1,6 процента ниже уровня 2020 года (в 2020 году рассмотрено 99 тыс. обращений, в 2019 году – 107 тыс. обращений).

Динамика обращений граждан, рассмотренных органами государственной власти, органами местного самоуправления и общественными организациями, представлена на рисунке 1.

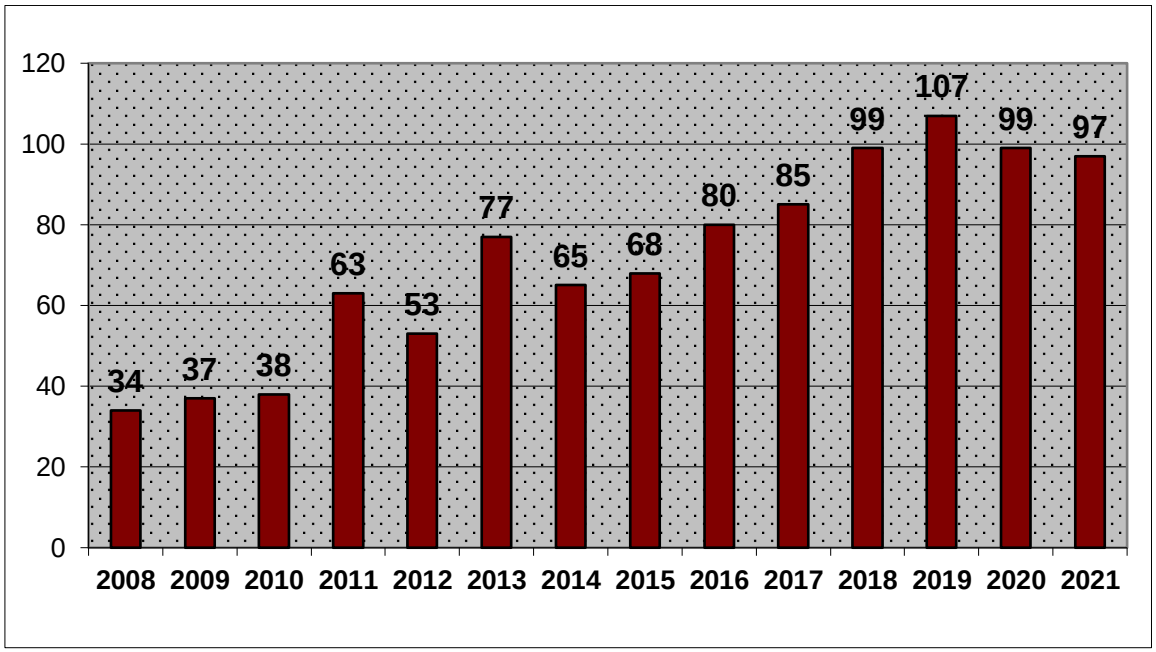

Рис.1. Обращения граждан. Динамика обращений граждан, рассмотренных системой органов и организаций в сфере защиты прав потребителей Свердловской области, тыс.обращений (2008-2021 гг.)

Из государственных органов власти большая часть обращений рассмотрены Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (31,5 процента), Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (11,7 процента).

Распределение обращений граждан, рассмотренных системой органов и организаций в области защиты прав потребителей, по сферам потребительского рынка приведено в таблице 1.

Таблица 1.

Структура и динамика обращений граждан

№ п/п	Вид деятельности	2021 год		
		Количество обраще-ний	Удельный вес в структуре, процентов	Изменение количества обращений по сравнению с 2020 годом, процентов
	Всего	97111	100,0	-1,6
1	Торговля	20091	20,7	-17,2
2	Жилищно-коммунальные услуги	41198	42,4	22,5
3	Бытовые услуги	3205	3,3	1,2
4	Финансовые услуги	8828	9,1	-19,8
5	Услуги связи	1865	1,9	-15,2
6	Туристские услуги	1038	1,1	-48,0
7	Услуги транспорта	2431	2,5	-27,1
8	Медицинские услуги	3838	4,0	-31,2
9	Капитальный ремонт и строительство	2116	2,2	14,8
10	Общественное питание	601	0,6	-8,2
11	Образовательные услуги	589	0,6	-19,0
12	Прочие	11311	11,6	10,4

Как следует из таблицы 1, большинство обращений в 2021 году по-прежнему связаны с нарушением прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства (42,4 процента в структуре всех поступивших обращений), торговли (20,7 процента в структуре всех поступивших обращений), финансовых услуг (9,1 процента в структуре всех поступивших обращений).

Увеличилось число обращений граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства (на 22,5 процента), капитального ремонта и строительства (на 14,8 процента), бытового обслуживания (на 1,2 процента).

Снизилось число обращений граждан в остальных сферах, преимущественно, в сфере торговли (на 17,2 процента), туризма (на 48 процентов), связи (на 15,2 процента), медицинских услуг (на 31,2 процента), образовательных услуг (на 19 процентов). Снижение связано с тем, что в 2020 году потребителей волновали вопросы, связанные с COVID-19 (медицинские услуги, масштабные ограничительные меры в сфере отдыха, массовых мероприятий и пр.), интерес к которым в 2021 году несколько снизился.

1.2 Структура и анализ выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей

В целях контроля состояния потребительского рынка товаров (работ, услуг) исполнительными органами государственной власти на территории Свердловской области проводились проверки и иные контрольные (надзорные) мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов.

В течение 2021 года проведено 11,7 тыс. проверок, что в 1,7 раза больше, чем в 2020 году (2020 году – 6,7 тыс. проверок, 2019 году – 22,5 тыс. проверок), что обусловлено ограничениями в проведении в 2020 г. проверок, введенными постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 N 438 «Об особенностях осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора), муниципального контроля и о внесении изменения в пункт 7 Правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в 2021 году проведено 1648 надзорных мероприятий (2020 год – 2391 надзорных мероприятия, 2019 год – 4266 надзорных мероприятий), выявлено 6495 нарушений (2021 год - 5250 нарушений, 2019 год – 9621 нарушение).

Уральским УГАДН Ространснадзора в 2021 году проведена 331 проверка (в 2020 г. - 54 проверки, в 2019 г. - 1945 проверок), выявлено, в том числе по результатам проверок, рейдов и иных форм мероприятий, 2207 нарушений (в 2020 г. – 3701 нарушение, в 2019 г. - 1803 нарушения).

Управлением Россельхознадзора по Свердловской области в 2021 году проведено 3555 проверок (в 2020 г. - 996 проверок, в 2019 г. - 716 проверок), выявлено 1378 нарушений (в 2020 г. – 779 нарушений, в 2019 г. - 1413 нарушений).

Главным управлением МВД России по Свердловской области в 2020 году в сфере потребительского выявлено 3412 правонарушений (в 2020 г. - 99 правонарушений, в 2019 г. - 465 правонарушений).

Территориальным отделом Росздравнадзора по Свердловской области в 2021 году проведено 13 проверок (в 2020 г. - 149 проверок, в 2019 г. - 159 проверок), выявлено 8 нарушений (в 2020 г. - 81 нарушение, в 2019 г. – 3803 нарушения).

Управлением Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и обеспечению доступности финансовых услуг по УрФО в 2021 г. признаны обоснованными 454 обращения граждан.

Управлением Роскомнадзора по УрФО в 2021 г. проведено 159 проверок, выявлено 136 нарушений (в 2020 г. – 17 нарушений, в 2019 г. – 51 нарушение).

РЭК Свердловской области в 2021 г. проведено 947 контрольно-надзорных мероприятий (в 2018 г. – 71 проверка, в 2019 г. - 155 проверок), выявлено 132 нарушения (в 2020 г. – 157 нарушений, в 2019 г. – 115 нарушений).

Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области в 2021 г. проведено 1429 проверок (в 2020 г. - 1226 проверок, в 2019 г. - 11151 проверка), выявлено 17431 нарушение (в 2020 г. – 12780 нарушение, в 2019 г. – 24553 нарушений).

Министерством образования и молодежной политики Свердловской области в 2021 г. проведено 739 проверок образовательных учреждений (в 2020 г. - 226 проверок, в 2019 г. – 886 проверок), выявлено 3659 нарушений (в 2020 г. – 3411 нарушений, в 2019 г. - 4853 нарушения).

Министерством здравоохранения Свердловской области в 2021 г. году проведено 1305 проверок медицинских организаций (в 2020 г. – 1295 проверок, в 2019 г. – 1318 проверок), выявлено 98 нарушений (в 2020 г. - 32 нарушения, в 2019 г. - 315 нарушений).

Министерством транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области в 2021 г. проведено 128 проверок (в 2020 г. – 7 проверок, в 2019 г. – 1 проверка), выявлено 8 нарушений (в 2020 г. – 19 нарушений, в 2019 г. – 6 нарушений).

Межрегиональным управлением Росалкогольрегулирования по УрФО в 2021 г. проведено 223 проверки (в 2019 г. – 201 проверка, в 2019 г. – 346 проверок), выявлено 223 нарушения (в 2020 г. – 194 нарушения, в 2019 г. – 346 нарушений).

УГАН НОТБ УФО Ространснадзора в 2021 г. проведена 1 проверка (в 2020 г. - не проводились, в 2019 г. – 19 проверок), в ходе деятельности выявлено 10 нарушений (в 2020 г. - 16 нарушений, в 2019 г. - 22 нарушения).

Екатеринбургской таможней в 2021 г. проведено 11 проверок (2020 г. – 44 проверки, 2019 г. – 5 проверок), выявлено 11 нарушений (в 2020 г. – 27 нарушений, в 2019 г. - 4 нарушения).

Свердловским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту проверки в 2021 году не проводились (в 2020 г. – 9 проверок, в 2019 г. - 2 проверки).

ПУМТУ Росстандарта в 2021 году проведена 21 проверка (в 2020 г. - 29 проверок, в 2019 г. - 188 проверок), выявлено 10 нарушений (в 2020 г. - 10 нарушений, в 2019 году – 61 нарушение).

Сведения о количестве проверок и административных расследований, проведенных системой органов государственной власти, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской

области, а также количестве выявленных нарушений, представлены на рисунке 2.

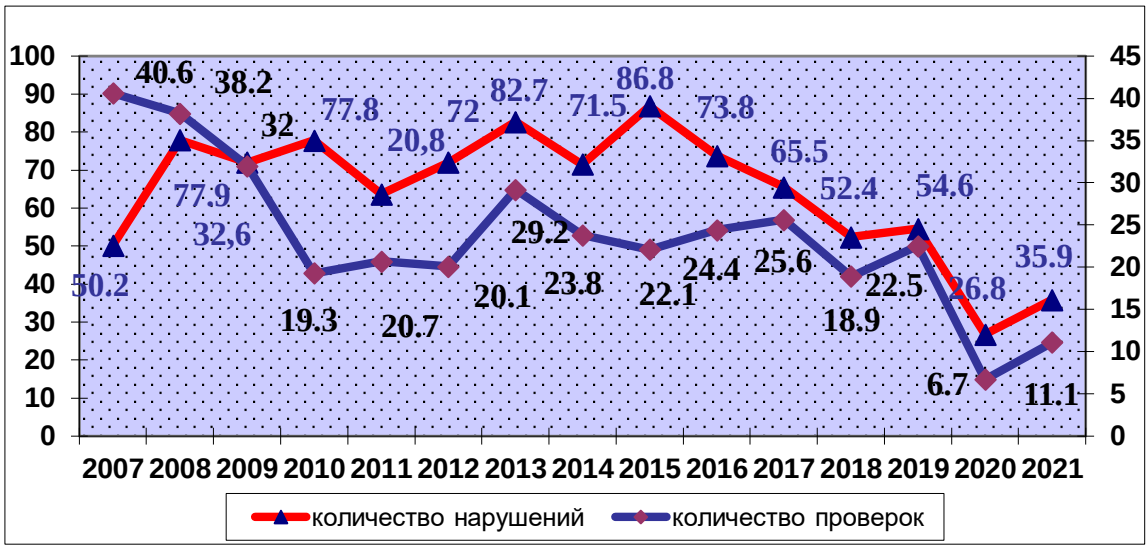

Рис. 2. Проверки и выявленные нарушения. Количество проведенных проверок и выявленных нарушений органами, занимающимися защитой прав потребителей в Свердловской области (2007-2021 гг.)

Всего системой органов, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской области, выявлено порядка 35,9 тыс. нарушений (в 2020 г. – 26,8 тыс. нарушений, в 2019 г. – 54,6 тыс. нарушений). Количество выявленных нарушений по сравнению с 2020 г. увеличилось на 34 процента, что также обусловлено действовавшими в 2020 году ограничениями в отношении проверок.

В то же время среднее количество нарушений, выявленных системой органов, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской области, при одном надзорном мероприятии в 2021 году несколько снизилось и составило 3,2 нарушения (2020 г. – 4 нарушения, в 2019 г. - 2,4 нарушения на одно контрольно-надзорное мероприятие).

Структура нарушений, выявленных в 2021 г. системой органов, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской области, представлена в таблице 2.

Таблица 2.

Структура и динамика выявленных нарушений

№ п/п	Виды деятельности	Выявлено наруше-ний	Удельный вес в структуре, процентов	Изменение количества выявленных нарушений по сравнению с 2020 годом, процентов
	Всего:	35887	100,0	34,1
1	Торговля	8162	22,7	96,6
2	Жилищно-коммунальные услуги	7610	21,2	211,2
3	Бытовые услуги	502	1,4	67,3
4	Финансовые услуги	1010	2,8	42,9
5	Услуги связи	265	0,7	244,2
6	Туристские услуги	40	0,1	-68,3
7	Услуги транспорта	2385	6,6	-37,6
8	Медицинские услуги	195	0,5	-11,0
9	Капитальный ремонт, строительство	10045	28,0	-5,1
10	Общественное питание	310	0,9	85,6
11	Образовательные услуги	3914	10,9	11,7
12	Прочие	1449	4,0	124,3

В 2021 году наибольшее количество правонарушений выявляется в сфере строительства и капитального ремонта (28 процентов), торговли (22,7 процента), жилищно-коммунального хозяйства (далее – ЖКХ) (21,2 процента), образовательных услуг (10,9 процента), услуг транспорта (6,6 процента).

Обращает на себя внимание увеличение количества выявленных нарушений в сфере торговли (почти в 2 раза), услуг ЖКХ (более чем в 3 раза), услуг связи (в 3,4 раза).

Снизилось число выявленных нарушений в сфере оказания медицинских услуг, сфер транспорта и туризма, капитального ремонта и строительства.

Перестройка структуры выявленных нарушений во многом произошла ввиду отмены ограничений в проведении проверок, которые действовали в 2020 году. Представленная в 2021 году структура нарушений в наибольшей степени похожа на структуру 2019 года.

Глава 2. Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка товаров

В структуре обращений, поступающих в органы, входящие в региональную систему защиты прав потребителей, жалобы на сферу торговли занимают прочное место, удельный вес таких обращений в структуре в течение многих лет составляет не менее 20 процентов.

Динамика жалоб, поступивших в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области в отношении предприятий розничной торговли, представлена на рисунке 3.

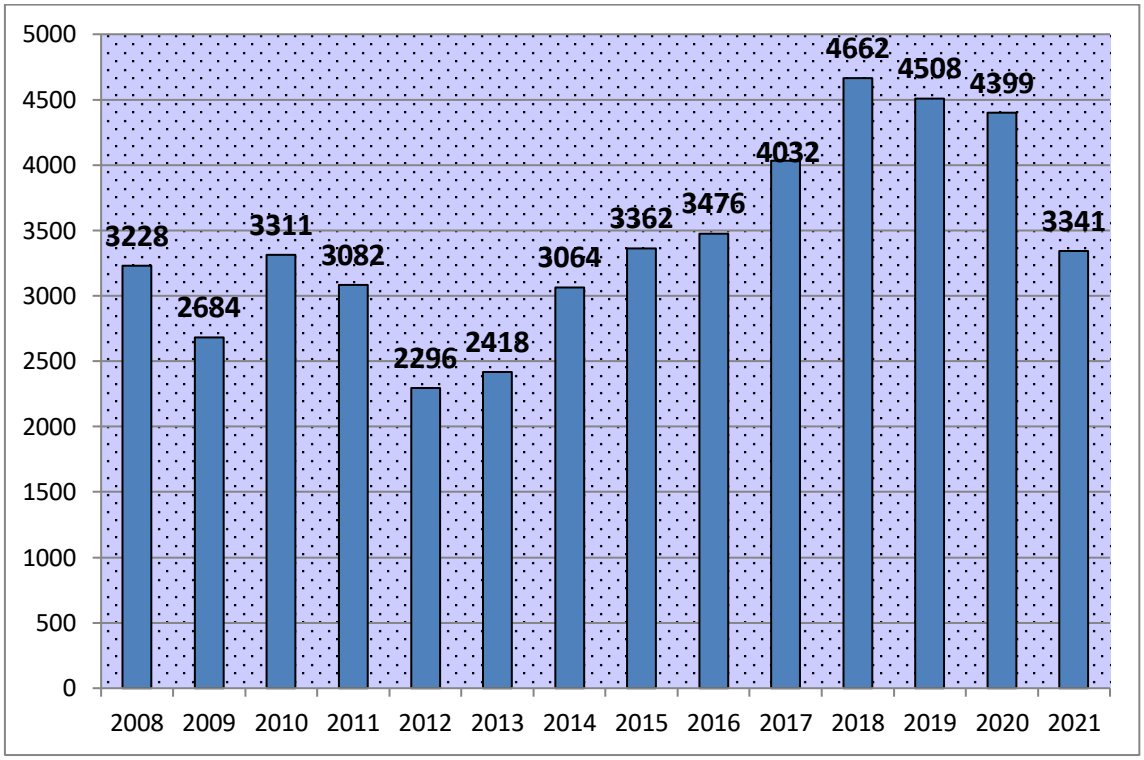

Рис. 3. Розничная торговля. Динамика жалоб потребителей

По сравнению с 2020 годом в 2021 году количество жалоб на предприятия торговли снизилось на 24 процента.

В 2021 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 785 надзорных мероприятий за соблюдением норм и правил торговли, в ходе которых применялись меры по недопущению поступления на потребительский рынок некачественной и опасной продукции (в 2020 г. – 1133 надзорных мероприятий, в 2019 г. – 2314 надзорных мероприятия).

Всего Управлением на товарном рынке выявлено 3135 нарушений (в 2020 г. – 3048 нарушений, в 2019 г. - 6617 нарушений).

Многие нарушения выявлялись в порядке непосредственного обнаружения.

Сведения о количестве проведенных проверок и выявленных правонарушений в сфере торговли представлены на рисунке 4.

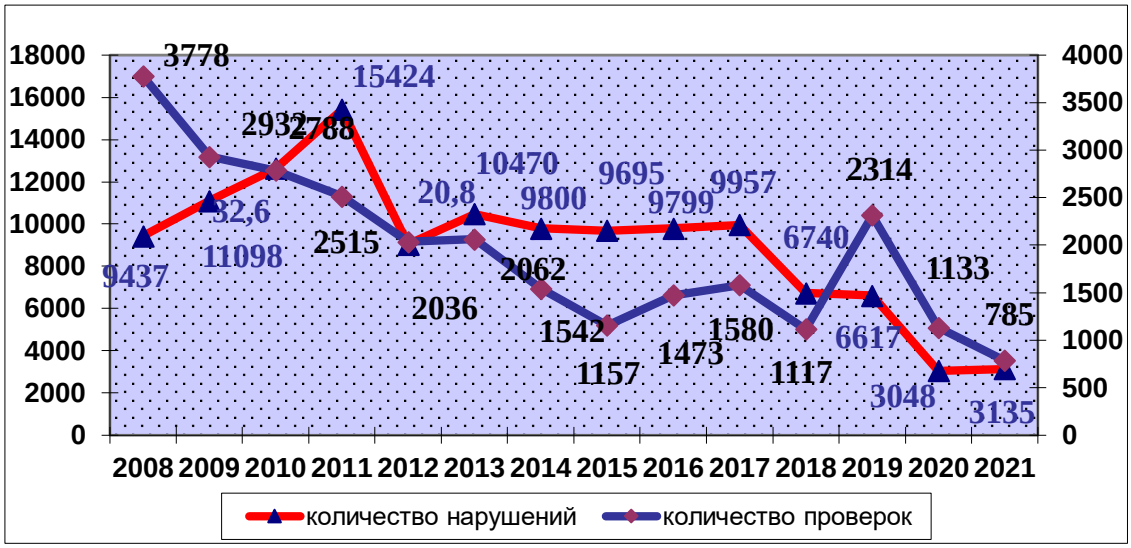

Рис.4. Розничная торговля. Сведения о количестве проведенных проверок и выявленных правонарушений (2008-2021 гг.)

В ходе одного надзорного мероприятия выявляется в среднем около 3,9 нарушения (2020 г. - 2,7 нарушения).

Структура выявленных правонарушений по данным 2021 года представлена на рисунке 5.

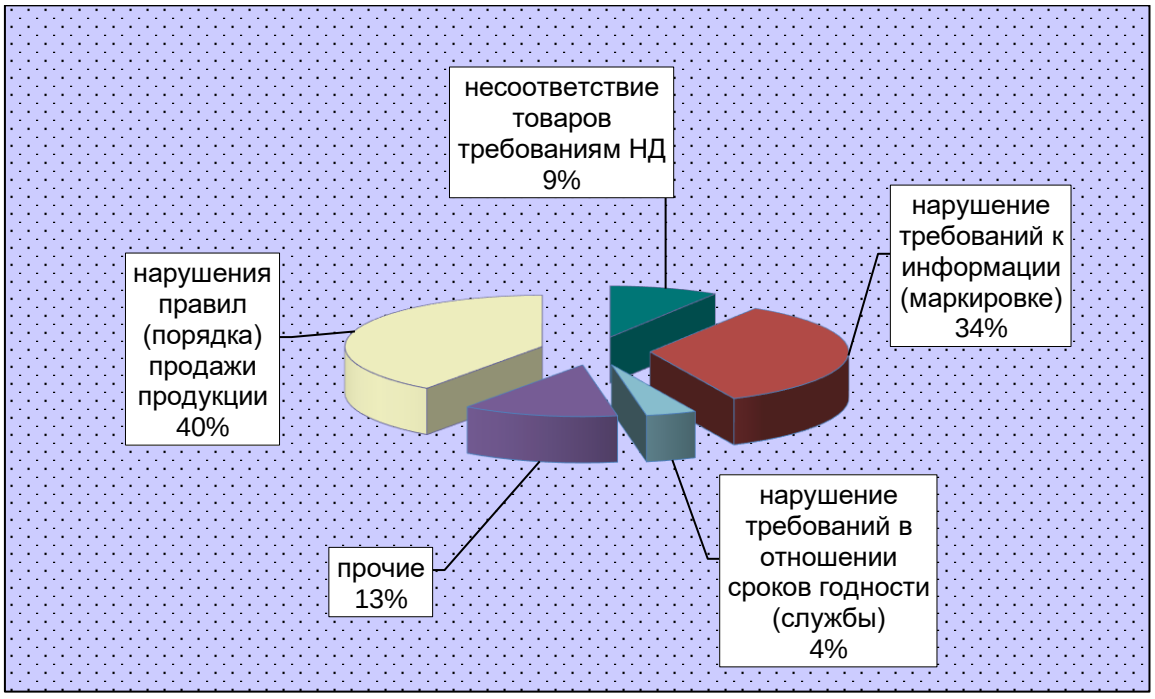

Рис. 5. Розничная торговля. Структура выявленных правонарушений.

Наибольший удельный вес правонарушений – 40 процентов - приходится на нарушение правил продажи (2020 г. – 52 процента), 43 процента правонарушений связан с забраковкой продукции по дефектам производственного характера (2020 г. - 41 процент), таких

как несоответствие продукции заявленным требованиям по показателям качества и безопасности, фальсифицированных (9 процентов), с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных действующим законодательством, нормативными документами (34 процента).

Структура выявленных правонарушений в сравнении с 2020 годом существенно не изменилась.

Причинами такого положения дел на потребительском рынке явились:

- низкая технологическая дисциплина, неудовлетворительный производственный контроль, низкий профессиональный уровень кадров в предприятиях торговли;
- не соответствующая современным требованиям материально-техническая база хозяйствующих субъектов: отсутствие необходимых площадей, недостаточный объем оборудования;
- недобросовестная реализация схем обязательного подтверждение соответствия продукции;
- отсутствие активной позиции потребителей по отстаиванию своих прав, которое является следствием недостаточной правовой грамотности.

Полученные данные о результатах проверок свидетельствуют о том, что, по-прежнему, нарушения правил маркировки продукции носят массовый характер.

Основные проблемы в представляемой информации для потребителя:

- отсутствие сведений или неполные сведения о юридическом лице - изготовителе или адресе, по которому осуществляется прием заявлений и претензий потребителя;
- отсутствие маркировки средствами идентификации или недостоверная информация в данной маркировке;
- отсутствие информации о товаре на русском языке;
- отсутствие информации о сроках годности (службы);
- указание неполного состава ингредиентов, используемых для изготовления пищевого продукта, что приводит к умышленному укрытию наличия в продукте консервантов, фосфатов, пищевых добавок и других веществ различного происхождения;
- указание ингредиентов, используемых при изготовлении продукции в хаотичном порядке, а не в порядке убывания массовой доли в продукте, что вводит потребителя в заблуждение относительно природы продукта;
- применение комплексных пищевых добавок, состав которых неизвестен или частично неизвестен изготовителю, применяющему их при выпуске продукции;

- наличие и свободное использование производителем разрешений по замене сырья в рецептурах без изменения маркировки продукции (допуски замены мясного сырья продуктами растительного происхождения, использование при приготовлении колбасных изделий белкового стабилизатора и др.);
- отсутствие сведений о номинальной массе основного компонента для продуктов, основной компонент которых находится в рассоле, маринаде и так далее;
- присвоение пищевым продуктам наименований, вводящим в заблуждение потребителей относительно происхождения, потребительских свойств, состава продукта;
- нанесение информации в неудобном для прочтения месте, мелким шрифтом, недоступным восприятию невооруженным глазом, и иные нарушения;
- недостоверное декларирование продукции - фактически, декларации о соответствии зачастую принимаются формально – без проведения лабораторных испытаний продукции, а иногда – и на основании подложных протоколов.

По итогам надзорных мероприятий на товарном рынке составлено 739 протоколов об административных правонарушениях (2020 г. – 843 протокола, 2019 г. – 2145 протоколов), должностными лицами Управления, Территориальных отделов вынесено 499 постановлений о назначении административного наказания (2020 г. - 658 постановлений, 2019 г. – 1816 постановлений), в том числе, с наложением штрафов на общую сумму 6,2 млн. руб. (2020 г. – 10,3 млн. руб., 2019 г. – 14 млн. руб.).

В 2021 году судом принято 284 решения о назначении административного наказания в связи с нарушениями на рынке товаров по протоколам Управления (2020 г. – 129 решений, 2019 г. – 215 решений), из них 71 – с конфискацией некачественной и опасной продукции (2020 г. – 45 решений с конфискацией, 2019 г. – 72 решения с конфискацией).

В адрес исполнителей выдано 445 обязательных для исполнения предписаний (о прекращении нарушений, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановке реализации продукции, о прекращении (приостановлении) действия декларации) и 38 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений, исполнение которых поставлено на контроль (в 2020 г. – 430 предписаний и 67 представлений, 2019 г. – 1331 предписаний и 49 представлений).

Общий размер предотвращенного ущерба имуществу потребителей в результате изъятия товаров, не соответствующих

установленным требованиям, в 2021 году оценивается в 43,3 млн. руб. (2020 г. - 47,6 млн. руб.).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области также реализуются меры досудебной и судебной гражданско-правовой защиты прав потребителей.

В 2021 г. судами удовлетворено 56 исков потребителей товаров, в защиту которых Управление выступало с заключением (2020 г. - 50 исков, 2019 г. – 63 иска), а также 45 исков в защиту прав конкретного потребителя, поданных Управлением в сфере торговли (из них 24 – в защиту неопределенного круга лиц) (в 2020 г. – 41 иск, в 2019 г. - 42 иска). Судом присуждено в пользу потребителей порядка 8,9 млн. рублей (2020 г. – 6 млн. рублей, 2019 г. – 6,2 млн. руб.).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2021 год в сфере торговли было оказано 10,8 тыс. консультаций (2020 г. – 9,2 тыс. консультаций, 2019 г. – 11,5 тыс. консультаций), подготовлено 614 претензий (2020 г. – 637 претензий, 2019 г. – 692 претензии), 163 исковых заявления (2020 г. – 159 исковых заявлений, 2019 г. – 216 исковых заявлений).

По результатам деятельности консультационных пунктов в досудебном и судебном порядке потребителям товаров возмещено около 16,9 млн. руб. (2020 г. - 15,6 млн. руб.).

Управлением и Центром в области информирования потребителей в сфере продажи товаров проведено порядка 2 тыс. мероприятий (2020 г. - 1,5 тыс. мероприятий, 209 г. – 1,1 тыс. мероприятий).

2.1. Продовольственные товары

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области в рамках возложенных полномочий осуществляет системный надзор за качеством и безопасностью пищевых продуктов в рамках проводимых надзорных мероприятий. Следует отметить, что в настоящее время особенно актуальным вопросом является внедрение риск-ориентированной модели организации контрольно-надзорной деятельности.

В 2021 году Управлением проведено 421 надзорное мероприятие в отношении предприятий розничной торговли, осуществляющих продажу пищевых продуктов, при 96 выявлены нарушения, что составило 22,8 процента. По сравнению с 2020 годом удельный вес надзорных мероприятий, при которых выявлены правонарушения снизился в 1,3 раза. Всего выявлено 439 правонарушений. При этом в одной проверке в среднем выявляется около 4 правонарушений.

В разрезе статей Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» выявлено 115 нарушений. Структура нарушений представлена на рисунке 6.

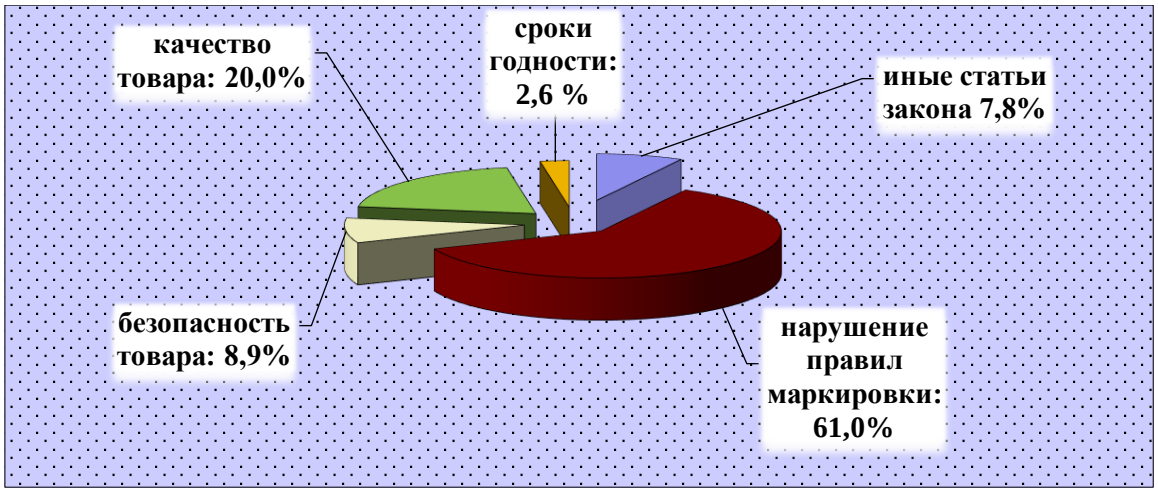

Рис. 6. Продовольственные товары. Структура выявленных нарушения в разрезе статей Закона РФ «О защите прав потребителей»

Традиционно наибольшее внимание Управлением при проведении надзорных мероприятий уделялось качеству продуктов питания повседневного спроса: хлебобулочных и кондитерских изделий, масложировой продукции, молочной продукции, мясной продукции, в том числе колбасных изделий, рыбной продукции, иных продуктов питания. При этом оценка продукции производится:

- по показателям безопасности (соответствие санитарно-эпидемиологическим требованиям);
- по наличию полной информации о товаре и изготовителе, должным образом оформленных сопроводительных документов;

- по показателям качества, в том числе по критериям фальсификации.

Сведения о качестве и безопасности приоритетных групп пищевых продуктов приведены на рисунке 7.

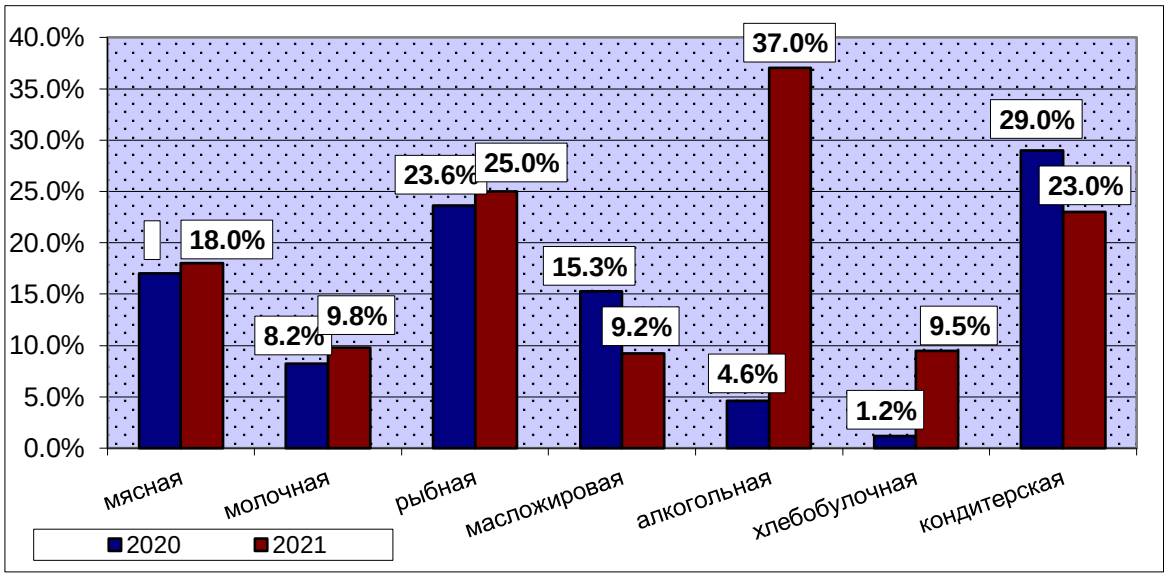

Рис. 7. Продовольственные товары. Качество продуктов питания на потребительском рынке Свердловской области

По отдельным группам продовольственных товаров статистика такова:

- снизился удельный вес забракованной масложировой продукции (2021 г. – 9,2 процента, 2020 г. – 15,3 процента), кондитерских изделий (2021 г. – 23 процента, 2020 г. – 29 процентов);

- увеличился удельный вес забракованной мясной продукции (2021 г. – 18 процентов, 2020 г. – 17 процентов), молочной продукции (2021 г. – 9,8 процента, 2020 г. – 8,2 процента), рыбной продукции (2021 г. – 25 процентов, 2020 г. – 23,6 процента), алкогольной продукции (2021 г. – 37 процентов, 2020 г. – 4,6 процента), хлебобулочных изделий (2021 г. – 9,5 процента, 2020 г. – 1,2 процента).

Ситуация на потребительском рынке пищевых продуктов остается неудовлетворительной.

В целях проведения оценки соответствия качества и безопасности пищевых продуктов заявленным требованиям в рамках надзорных мероприятий проводились лабораторные исследования. Удельный вес неудовлетворительных проб продукции с разбивкой по годам представлен на рисунке 8.

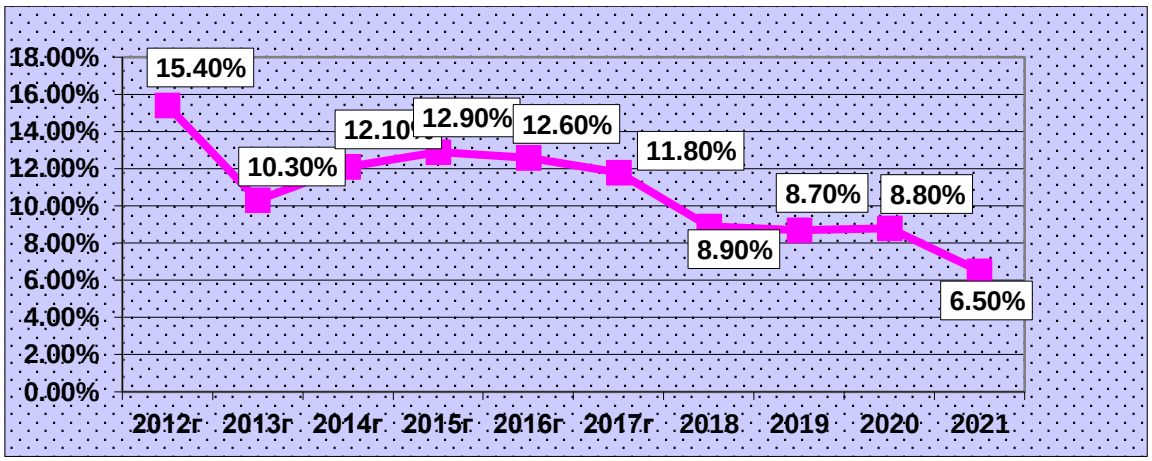

Рис. 8. Продовольственные товары. Удельный вес неудовлетворительных проб пищевых продуктов.

По сравнению с 2020 годом удельный вес проб, не соответствующих требованиям нормативных документов, снизился в 1,3 раза. При этом следует отметить, что удельный вес неудовлетворительных проб, исследованных по показателям качества, значительно превышает удельный вес неудовлетворительных проб, исследованных по показателям безопасности и фальсификации. Структура неудовлетворительных проб пищевых продуктов по данным анализа результатов лабораторных испытаний, проведенных на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2021 году представлена на рисунке 9.

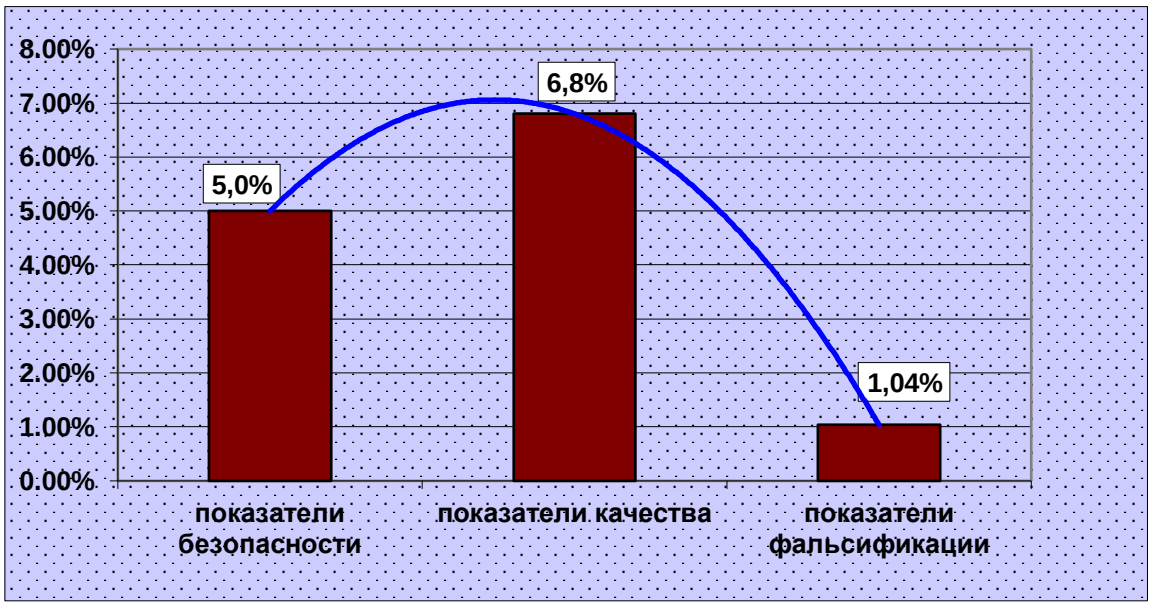

Рис. 9. Продовольственные товары. Структура неудовлетворительных проб (удельный вес неудовлетворительных проб, исследованных по показателям безопасности, по показателям качества, по критериям фальсификации)

При проведении надзорных мероприятий установлены многочисленные факты поступления на потребительский рынок фальсифицированной продукции. Главной целью фальсификации является получение незаконной прибыли за счет удешевления

себестоимости продукции в результате несанкционированной замены ценного сырья менее ценным. Производство и реализация фальсифицированной продукции, наряду с намеренным введением потребителя в заблуждение относительно свойств и происхождения продуктов, способствует недобросовестной конкуренции на продовольственном рынке. В результате добросовестные изготовители оказываются в невыгодном положении.

Фальсификация товаров чаще всего производится путем придания им отдельных, наиболее типичных признаков, например, внешнего вида, цвета, консистенции, при общем ухудшении или полной утрате отдельных, наиболее значимых свойств - пищевой ценности (наличие полноценных белков, углеводов, витаминов и т.п.).

По результатам лабораторных испытаний установлено, что наиболее часто подвергаются подделке:

- колбасные изделия по наличию несанкционированных включений (соевого белка, животного белка, каррагинана и др.);
- консервы мясные по наличию несанкционированных включений (каррагинана, субпродуктов, растительного текстурированного белка, клеток камеди, грубой соединительной ткани, хрящей, сухожилий, крупных кровеносных сосудов и т.д.);
- мороженая рыбная продукция по завышенному содержанию ледяной глазури;
- мясо кур замороженное по завышенному содержанию массовой доли влаги и мясного сока, выделившихся при размораживании;
- молочный шоколад по заниженному содержанию молочного жира.

Удельный вес проб продукции, признанной фальсифицированной по результатам лабораторных исследований, проведенных в рамках надзорных мероприятий, в 2020-2021 гг. приведен на рисунке 10.

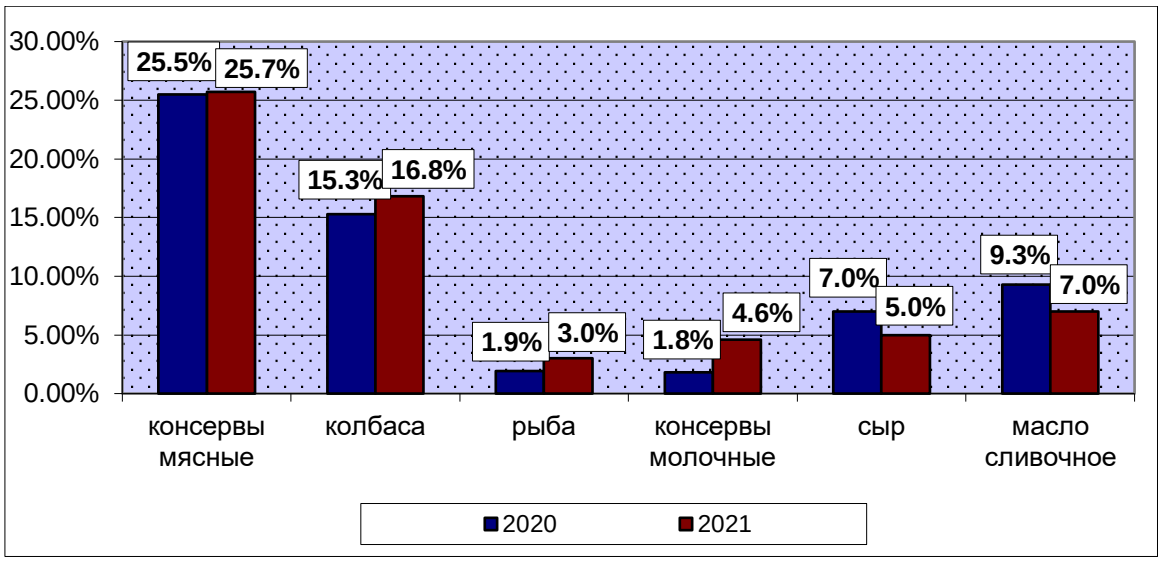

Рис. 10. Продовольственные товары. Товары, наиболее часто подвергающиеся подделке (проценты неудовлетворительных проб продукции, исследованной по показателям, направленным на выявление фальсификации)

Результаты лабораторных исследований показывают снижение доли неудовлетворительных проб по показателям фальсификации в отношении всех групп продукции. Тем не менее, несмотря на снижение, процент забракованных проб по критериям фальсификации по-прежнему высок.

Необходимо обратить внимание на то, что реализуемая Управлением риск-ориентированная модель проведения надзорных мероприятий дает возможность отказаться от «сплошного контроля» и уделять основное внимание наиболее проблемным секторам потребительского рынка, при этом проверять участников товарооборота с низким уровнем законопослушания, отбирать для инспектирования продукцию, находящуюся в зоне риска, скоропортящуюся, в том числе наиболее часто подвергающуюся подделке, имеющую заниженную цену, не обусловленную себестоимостью.

Дополняет информацию о надзоре за качеством и безопасностью пищевых продуктов информация **Министерства агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области.**

В целях реализации комплексных мер, направленных на защиту прав потребителей, в части обеспечения противодействия обороту некачественной и опасной, в том числе фальсифицированной, пищевой продукции на территории Свердловской области Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области в рамках государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2025 года», утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 23.10.2013 № 1285-ПП «Об утверждении государственной

программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2025 года» реализуется подпрограмма III «Развитие потребительского рынка Свердловской области» (далее – Подпрограмма III).

В рамках Подпрограммы III в 2021 году реализован ряд мероприятий, так федеральным бюджетным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» выполнены лабораторные исследования 74 проб пищевых продуктов, изготовленных в соответствии с требованиями государственных стандартов, технических регламентов, реализуемых в предприятиях розничной торговли Свердловской области.

По результатам проведенных лабораторных испытаний 25 проб (33,8 процента) не соответствовали требованиям нормативной документации.

Следует отметить, что доля выявленных некачественных товаров с каждым годом снижается (2021 год – 33,8 процента, 2020 год – 37 процентов, 2019 год – 43 процента).

По результатам проведенных лабораторных исследований пищевых продуктов материалы направлены:

- в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия по Свердловской области для принятия мер, предусмотренных полномочиями;

- отраслевым союзам товаропроизводителей Свердловской области и руководителям торговых сетей для дальнейшей организации рабочего процесса по созданию условий для населения в приобретении качественных и безопасных пищевых продуктов.

Кроме того, в целях широкого информирования населения по вопросам качества и безопасности пищевых продуктов, формирования осознанного покупательского выбора, информация о результатах лабораторных исследований размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте «Защита прав потребителей Свердловской области (potrebitel66.ru)» (далее – единый областной сайт «Защита прав потребителей»).

Министерством также продолжено сопровождение и наполнение единого областного сайта «Защита прав потребителей».

За отчетный период на едином областном сайте «Защита прав потребителей» в разделе «Новости» размещено более 500 информационных материала о выявленных нарушениях прав потребителей в сфере товаров, работ и услуг, и способах защиты нарушенных потребительских прав, актуальных проблемах в сфере оборота потребительских товаров и оказания услуг населению, санитарных требований законодательства и маркировки товаров.

Количество посетителей единого областного сайта «Защита прав потребителей» составило более 18,5 тыс. человек.

Кроме того, в рамках информационно-методических и организационных мероприятий Подпрограммы III проведены традиционные фестивали и конкурсы:

фестиваль качества пищевых продуктов;

гастрономический Фестиваль «ЕврАзия-Фест»;

Областные конкурсы профессионального мастерства «Славим человека труда!» в номинации «Лучший повар» и «Торговля Урала»;

VI Областной молодежный конкурс по кулинарии;

серия мероприятий в рамках «Апрельской» и «Ноябрьской» торговой недели, круглые столы по вопросам развитие партнерства в сфере агропромышленного комплекса и торговли, семинары, а также рабочие встречи.

Финансирование Подпрограммы III в отчетном году значительно снижено (на 64 процента) и составило 736,9 тыс. руб., в связи с чем, лабораторные исследования пищевых продуктов исполнены в ограниченном объеме (на 70 процента меньше объемов 2020 года), а отдельные запланированные мероприятия не выполнены.

Мероприятия, направленные на создание условий для наиболее полного удовлетворения спроса населения на потребительские товары и услуги, обеспечения прав потребителей, будут продолжены в 2022 году в рамках постановления Правительства Свердловской области от 26.08.2021 № 536-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Реализация основных направлений государственной политики в сферах агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2025 года».

В целях обеспечения защиты прав потребителей от нелегальных, контрафактных товаров, а также сокращению конкуренции со стороны недобросовестных участников рынка на территории Свердловской области планомерно внедряется информационная система маркировки товаров, которая имеет статус государственной системы и является наиболее эффективным инструментом противодействия незаконному обороту продукции.

Информационная система мониторинга за оборотом товаров позволяет сделать товарный рынок транспарентным и создать полноценную систему гарантии подлинности товаров, защитив производителей, импортеров и потребителей от рисков, связанных с нелегальным оборотом товаров.

В целях обеспечения готовности участников оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке товаров средствами идентификации, на территории Свердловской области создан межведомственный оперативный штаб по контролю ситуации в части введения маркировки товаров средствами идентификации, состав утвержден распоряжением Правительства Свердловской области от 31.08.2020 года № 396-РП «О создании межведомственного оперативного штаба по контролю ситуации в части введения

маркировки товаров средствами идентификации на территории Свердловской области».

В состав оперативного штаба, под председательством Заместителя Губернатора Свердловской области, входят руководители и заместители руководителей исполнительных органов государственной власти Свердловской области и уполномоченный по защите прав предпринимателей в Свердловской области.

По итогам 2021 года на территории Свердловской области в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (далее – ГИС МТ) зарегистрировалось участников оборота:

табачной продукции – 3855;

альтернативной табачной продукция – 455;

молочной продукции – 992;

воды упакованной – 419.

Регистрация в ГИС МТ участников оборота молочной продукции и упакованной воды продолжается в рабочем режиме.

Министерством в рамках установленных полномочий осуществляется организационная и информационно-методическая работа по актуальным вопросам внедрения системы обязательной маркировки товаров, как с органами местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, так и с организациями потребительского рынка региона.

Актуальные вопросы внедрения системы обязательной маркировки неоднократно рассматривались на семинарах и совещаниях, организованных Министерством, а также федеральными и областными исполнительными органами государственной власти.

Также на постоянной основе представители Министерства и хозяйствующих субъектов принимали участие в совещаниях в формате видеоконференцсвязи по вопросам введения обязательной маркировки товаров средствами идентификации под руководством Статс-секретаря – Заместителя Министра промышленности и торговли Российской Федерации В.Л. Евтухова с участием специалистов ООО «Центр развития перспективных технологий» («Честный знак»).

В целях повышения уровня правовой грамотности и информированности населения на едином областном сайте «Защита прав потребителей» создан специальный информационный блок для размещения информации о маркировке товаров и о признаках нарушений требований к маркировке.

На постоянной основе в адрес руководителей предприятий сферы торговли направляются информационные письма о сроках введения маркировки товаров, планы проведения обучающих,

разъяснительных дистанционных мероприятий, а также необходимых требований для внедрения маркировки.

Кроме того, в целях привлечения граждан, представителей добросовестного бизнеса, общественных организаций к борьбе с недобросовестной деятельностью на потребительском рынке в местных информационных ресурсах муниципальных образований публикуется актуальная информация об обязательной маркировке товаров средствами идентификации, признаках нарушений требований к маркировке и способах проверки достоверности средств идентификации.

Администрациями органов местного муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области проводится работа по информированию участников оборота товаров, подлежащих маркировке средствами идентификации, предупреждению нарушений, а также организован мониторинг субъектов предпринимательской деятельности в целях контроля соблюдения ими требований к маркировке.

Информация о выявленной продукции, находящейся в обороте с признаками нарушений обязательных требований к маркировке, юридических лицах и индивидуальных предпринимателях, осуществляющих ее оборот, направляется в адрес Управление Роспотребнадзора по Свердловской области для принятия мер, предусмотренных полномочиями службы.

В целях профилактики и пресечения нарушений действующих норм законодательства Министерством проводится работа с участниками оборота товаров, предположительно нарушающим обязательные требования о маркировке товаров средствами идентификации, информацию о которых предоставляет Министерство промышленности и торговли Российской Федерации.

Министерство, в рамках возложенных полномочий, продолжает работу по противодействию незаконному обороту продукции, а значит защите потребителей от нелегальных, контрафактных товаров на территории Свердловской области, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

По итогам 2021 года по данным Министерства в сфере общественного питания наблюдается снижение количества выявленных нарушений, что положительно влияет на развитие сферы общественного питания региона.

В 2020-2021 годах в связи со сложной эпидемиологической ситуацией, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV) хозяйствующие субъекты столкнулись с рядом ограничений в деятельности, а потребители с получением полноценных услуг общественного питания.

В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения на предприятиях общественного питания усилен режим дезинфекции: на входных группах организованы места для обработки рук кожными антисептики (дезинфицирующие средства), между столами установлены зонирующие перегородки, персонал при обслуживании потребителей использует перчатки, средства индивидуальной защиты, защитные экраны. Гражданам при нахождении в общественных местах необходимо использовать индивидуальные средства защиты дыхательных путей (санитарно-гигиенические маски, респираторы) (далее – СИЗ).

Учитывая данное требование, потребители без СИЗ в предприятиях общественного питания не обслуживались.

Для повышения качества и культуры обслуживания населения Свердловской области в сфере общественного питания и бытовых услуг в 2021 году отделом проведена следующая работа.

30.03.2021 года в целях подготовки к летней оздоровительной кампании проведен вебинар в режиме видеоконференцсвязи, посвященный вопросам организации питания в организациях отдыха детей и их оздоровления. В рамках вебианра рассмотрены вопросы: основные требования к качественному и безопасному питанию детей и подростков в период летней оздоровительной кампании; о разработке технической документации на продукцию детского питания.

21.04.2021 года в рамках межведомственного совещания организаторов детского отдыха «Основные направления оздоровительной кампании детей в Свердловской области в 2021 году» сотрудниками отдела освещен вопрос «Основные требования к качественному и безопасному питанию детей и подростков в период летней оздоровительной кампании».

22.04.2021 года для руководителей и специалистов предприятий студенческого питания проведено заседание межведомственной комиссии по вопросам организации и совершенствования питания обучающихся профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования в Свердловской области.

29.04.2021 года проведен круглый стол с руководителями предприятий общественного питания, предприятий перерабатывающей промышленности и сельхозтоваропроизводителями, на котором рассмотрены вопросы качества и безопасности предоставляемых услуг питания в социальных учреждениях, поддержки местных производителей.

19.05.2021 года на обучающем семинаре для медицинских сотрудников, ответственных за организацию питания в период оздоровительной кампании, рассмотрен вопрос «Основные

требования к качеству и безопасности питания детей в период летней оздоровительной кампании».

19.06.2021 года проведен Международный Фестиваль Барбекю. Центральными событиями Фестиваля были Чемпионаты по приготовлению барбекю (общее количество заявок 49):

среди профессионалов, участвовали профессиональные повара из нескольких городов Уральского Федерального округа (16 заявок);

среди юниоров, участвовали студенты профильных учебных заведений Свердловской области (5 заявок);

среди любителей, участвовали жители и гости Свердловской области, которые хотели продемонстрировать свои навыки работы с грилем (28 заявок).

Кроме того, в рамках Фестиваля прошел конкурс среди обслуживающего персонала предприятий общественного питания в формате эстафеты на звание «Лучший официант» (8 заявок). Дополнительно на площадке Фестиваля проведены мастер-классы для профессионалов и любителей в общем количестве – 20 единиц.

16.07.2021 года проведен областной конкурс профессионального мастерства мойщиков автомобилей «Лучшие в профессии», в котором приняли участие 9 команд мойщиков автомобилей со стажем от 5 до 12 лет из 7 муниципальных образований Свердловской области: Режевской ГО, ГО Верхняя Тура, Березовский ГО, Артёмовский ГО, Каменск-Уральский ГО, г. Екатеринбург, Североуральский ГО.

25.08.2021 года обучающий семинар «Диверсификация автобизнеса», в мероприятии приняли участие 37 руководителей из 14 муниципальных образований Свердловской области. Обсуждались вопросы использования новейших технологий и оборудования, повышения рентабельности бизнеса, требования контролирующих органов. В практической части мероприятия присутствующие познакомились с новым современным автокомплексом города Нижний Тагил;

16.09.2021 года проведен областной конкурс профессионального мастерства «Славим человека труда!» в номинации «Лучший повар» в 2021 году. В конкурсе приняли участие 30 кулинаров Свердловской области.

16.09.2021 года организован Бизнес-Форум для индустрии питания, в котором приняли участие руководители предприятий общественного питания Свердловской области.

19.10.2021 года проведен X Международный Фестиваль «Мастерство, творчество, поиск молодых в кулинарном искусстве». В рамках Фестиваля проведены конкурсные мероприятия, презентации творческих проектов, мастер-классы по актуальным направлениям отрасли от шеф-повара ведущих предприятий общественного питания и тематические семинары.

20.10.2021 года проведен областной фестиваль мероприятий, приуроченный ко Дню повара. Всего, в рамках Фестиваля проведено не менее 14 кулинарных конкурсов, более 10 мастер-классов, 7 тематических дней, а также выставки, дегустации, круглые столы, семинары, экскурсии, викторины, рабочие встречи и конференции. В 2021 году различные мероприятия к Международному Дню повара проведены в 16 муниципальных образованиях Свердловской области.

20.10.2021 года проведен VI Областной молодёжный конкурс по кулинарии. Цель проведения конкурса это совершенствование профессионального мастерства специалистов отрасли общественного питания, культуры обслуживания, повышение престижа и значимости профессии кулинара, а также помощь в профессиональной ориентации среди обучающихся профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования в Свердловской области.

20.10.2021 года проведен V областной конкурс кулинаров по-рабочему (корпоративному) питанию «Достойному труду - достойное качество питания». Конкурс ориентирован на совершенствование профессионального мастерства работников предприятий общественного питания, повышения культуры обслуживания, выявление лидеров в сфере общественного питания, а также на обмен опытом, повышение престижа и значимости профессии.

30.11.2021 года состоялся обучающий семинар по вопросам организации и совершенствованию питания обучающихся профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования в Свердловской области.

Сотрудниками Министерства в течение года оказывается методическая и консультативная помощь предприятиям общественного питания и бытового обслуживания населения.

Разработаны методические рекомендации:

по организации питания детей и подростков в организациях отдыха детей и их оздоровления;

по организации работы сезонных объектов общественного питания в период действия ограничительных мер по защите населения Свердловской области от новой коронавирусной инфекции;

по использованию витаминно-минеральных комплексов в питании обучающихся профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования и по обогащению продуктов питания, готовых блюд, включенных в рацион питания;

по совершенствованию организации питания обучающихся профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования в Свердловской области;

по организации работы объектов общественного питания в период действия ограничительных мер по защите населения Свердловской области от новой коронавирусной инфекции.

За 2021 году по вопросу организации и качеству оказываемых услуг в сфере общественного питания и услуг в Министерство поступило 61 обращение граждан. По заявлениям граждан проведены обследования предприятий. С руководителями предприятий, в которых установлены замечания по соблюдению правил оказания услуг общественного питания, санитарно-эпидемиологических требований и ведению нормативно-технической документации проведена разъяснительная работа и даны необходимые рекомендации по устранению выявленных нарушений

По результатам проверок направлены письма руководителям предприятий и заявителям.

Тематика обращений граждан:

некачественное предоставление бытовых услуг и услуг общественного питания;

несоблюдение требований, установленных Указом Губернатора Свердловской области от 18.03.2020 № 100-УГ «О введении на территории Свердловской области режима повышенной готовности и принятии дополнительных мер по защите населения от новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV)».

В целях повышения профессионального уровня специалистов и руководителей индустрии питания, а также в целях предупреждения нарушений при оказании услуг общественного питания, организованы и проведены 19 онлайн-семинаров по вопросам:

о состоянии и перспективах организации питания детей и подростков;

об организации контроля качества питания детей и подростков, актуальные вопросы развития питания;

об обеспечении санитарно-эпидемиологической безопасности;

об интегральных требованиях к прослеживаемости в государственных информационных системах;

о полномочиях и ответственности руководителя профессиональной образовательной организации по организации питания студентов в соответствии с действующим законодательством;

о новых направлениях в нутрициологии и диетологии;

о современных тенденциях в оформлении столовых и униформы сотрудников;

о современной посуде для столовых, как инструмент оптимизации расходов;

о новых технологиях в организации студенческого питания; о современном оснащение технологическим оборудованием предприятия общественного питания;

об эффективности работы предприятий питания;

о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа в соответствии с 54-ФЗ;

о применении системы ХАССП на практике;

об актуальных проблемах организации работы и безопасности производственного персонала на предприятии питания;

о качестве продукции общественного питания, в том числе о требованиях к приему и хранению пищевой продукции;

об оптимизации расходов и сокращении штата с внедрением новых технологий;

о новых требованиях СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения».

Кроме того, в целях оказания методической и консультационной помощи, при поддержке и участии Министерства, проведены обучающие семинары, круглые столы и рабочие встречи для руководителей предприятий сферы общественного питания, на которых обсуждались актуальные вопросы отрасли, а также вопросы повышения качества продукции общественного питания и повышения уровня сервиса.

В этих целях на территории Свердловской области реализуется подпрограмма III «Развитие потребительского рынка Свердловской области», утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 23.10.2013 № 1285-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2025 года» (далее – Подпрограмма III).

В рамках реализации Подпрограммы III Федеральным бюджетным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2021 году выполнены лабораторные исследования 74 проб социально значимых пищевых продуктов (молоко, сметана, творог, сливочное масло, колбасные изделия вареные, мясо куры, яйцо), изготовленных в соответствии с требованиями государственных стандартов, технических регламентов и реализуемых в предприятиях розничной торговли Свердловской области.

Закуп продукции для исследования проводился на территории г.Екатеринбурга, г. Первоуральска и Верхней Пышмы, в объектах торговли различных форматов:

- сетевые магазины международного, федерального, регионального, областного уровней;
- объекты торговли местных сетевых компаний;
- объекты независимой розничной сети.

По результатам проведенных лабораторных испытаний 25 проб (34 процента) не соответствовали требованиям нормативной документации.

Следует отметить, что доля выявленных некачественных товаров с каждым годом снижается: 2021 – 34 процента, 2020 – 37 процентов, 2019 – 43 процента.

В то же время, в 11 пробах пищевых продуктов (15 процентов) были выявлены признаки фальсификации (колбасные изделия, масло сливочное, творог), в 2020 – 12 процентов.

В товарной группе продукции «Масло сливочное» лабораторно исследовано 15 проб, из которых не соответствовали требованиям нормативной документации 9 проб или 60 процента (2020г. - 70 процентов).

В 3-х образцах масла сливочного выявлена фальсификация (использование не молочных видов сырья, добавление растительных масел):

- ООО «Лав Продукт», Московская область (масло сливочное м.д.ж. 72,5 процента);

- ИП Клюкин В.В., Челябинская область (масло сливочное м.д.ж. 72,5 процента);

- ООО «Дабров и К», Удмуртская республика (масло сливочное м.д.ж. 72,5 процента).

В товарной группе продукции «Молоко питьевое» всего исследовано 12 проб, из них выявлено 3 неудовлетворительных пробы или 25 процентов (2020 – 10 процентов).

В товарной группе продукции «Сметана» всего исследовано 11 проб, из них выявлено 2 неудовлетворительные пробы или 18,2 процента (2020 – 11 процентов).

В товарной группе продукции «Творог» исследовано 11 проб, в 4 пробах зарегистрирован неудовлетворительный результат, что составляет 36,4 процента (2020г. – 51,4 процента).

В данной товарной группе выявлена фальсифицированная продукция (творог мдж 5 процентов) изготовитель - АО «Торжокский молочный комбинат «Тверца» (Тверская область).

В товарной группе продукции «Колбасные изделия вареные мясные» исследовано 15 проб, в 7 пробах выявлен неудовлетворительный результат или 47 процентов (2020 – 60 процентов).

В структуре неудовлетворительных проб по исследованным показателям наибольшее количество неудовлетворительных результатов зарегистрировано по гистологической идентификации состава (обнаружены: камедь, препарат сухого животного коллагенового белка, фрагменты хрящей, костной ткани, фрагменты мышечных волокон, структура которых характерна для мяса птицы,

соевый белок и др.). Выявленные компоненты говорят о фальсификации пищевых продуктов.

Изготовители фальсифицированной продукции:

- ОАО «Великолукский мясокомбинат», Псковская область (сосиски Молочные, колбаса Докторская);

- ООО «МПК «Атяшевский», Республика Мордовия (колбаса Докторская);

- ООО МПЗ «Рублевский», г. Москва (сосиски Молочные);

- ОАО «Цырицино», г. Москва, (колбаса Докторская).

В товарной группе «Мясо кур» исследовано 10 образцов, все пробы соответствовали требованиям нормативной документации (2020 г.– 3 процента неудовлетворительных проб).

Неудовлетворительные результаты лабораторных исследований направлены в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области для принятия мер к хозяйствующим субъектам, предусмотренных полномочиями службы.

Информация о результатах лабораторных исследований и выявленной фальсифицированной продукции направлена отраслевым союзам товаропроизводителей Свердловской области, руководителям торговых сетей для дальнейшей организации рабочего процесса по созданию условий для населения в приобретении качественных и безопасных пищевых продуктов.

Кроме того, в целях широкого информирования населения по вопросам качества и безопасности пищевых продуктов, формирования осознанного покупательского выбора, материалы о результатах лабораторных исследований размещены на официальном сайте Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области официальной странице в сети Инстаграмм, на сайте «Защита прав потребителей» (potrebitel66.ru).

Министерство продолжает сопровождение и наполнение единого областного сайта «Защита прав потребителей».

За отчетный период 2021 года на данном сайте в разделе «Новости» размещено более 500 информационных материалов о выявленных нарушениях прав потребителей, актуальных проблемах в сфере оборота потребительских товаров, оказания услуг населению. Количество посетителей сайта составило 19 тысяч человек.

Кроме того, в рамках Подпрограммы III в 2021 году проведены информационно-методические мероприятия.

Традиционно состоялись областные фестивали качества молочной продукции, мясных, кондитерских, мучных изделий, сыра, мороженого, воды, пива, безалкогольной продукции.

В сфере решения вопросов развития партнерства агропромышленного комплекса и торговли организованы мероприятия в рамках «апрельской» и «ноябрьской» торговой недели: круглые столы, семинары, рабочие встречи.

Финансирование Подпрограммы III в текущем году значительно уменьшилось, в связи с чем, фактически в 3 раза сократились объемы лабораторных исследований пищевых продуктов, а отдельные мероприятия не удалось выполнить:

- организация и проведение лекций для детей по основам потребительских знаний в образовательных учреждениях;
- исследование конъюнктуры рынка социально значимых пищевых продуктов;
- изготовление и распространение полиграфических материалов, направленных на информационное обеспечение населения и специалистов в области обеспечения качества, безопасности пищевых продуктов и защиты прав потребителей.

Реализуемые мероприятия Подпрограммы III, направленные на создание условий для наиболее полного удовлетворения спроса населения на потребительские товары и услуги, обеспечения прав потребителей, будут продолжены в 2022 году в рамках постановления Правительства Свердловской области от 26.08.2021 № 536-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Реализация основных направлений государственной политики в сферах агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2025 года».

2.1.1.Хлебобулочные изделия

В 2021 году качество хлебобулочных изделий проверено в 137 организациях, осуществляющих изготовление и оборот хлебобулочных изделий.

Основные нарушения, выявляемые при проверках сотрудниками Управления Роспотребнадзора по Свердловской области: неудовлетворительное санитарное состояние помещений, нарушение правил обработки внутрицеховой тары и инвентаря, нарушение полноты и кратности прохождения медицинских осмотров, профилактических прививок и гигиенического обучения, проведение производственного лабораторного контроля не в полном объёме, отсутствие полной и достоверной информации о товаре и изготовителе, отсутствие товаросопроводительной документации, обеспечивающей прослеживаемость данной продукции, нарушение условий и сроков хранения продукции.

В рамках проведенных надзорных мероприятий в 2021 году проинспектировано 9,6 тонны хлебобулочных изделий, забраковано 0,9 тонны или 9,3 процента от проверенного (в 2020 году – 1,1 процента). Удельный вес забракованных хлебобулочных изделий по сравнению с 2020 годом увеличился в 8,4 раза. Структура забраковок хлебобулочных изделий приведена на рисунке 11.

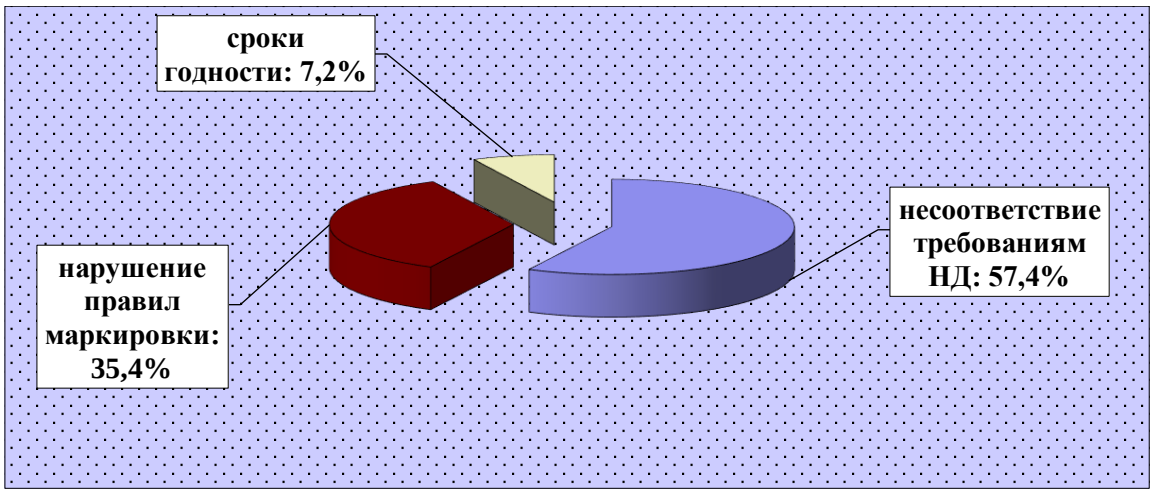

Рис. 11. Хлебобулочные изделия. Структура забраковок

Удельный вес забракованной продукции по причине несоответствия требованиям нормативных документов по качеству увеличился в 3,2 раза и составил в 2021 году – 57,4 процента (в 2020 году – 17,8 процента). Удельный вес забракованной продукции по причине нарушения правил маркировки снизился в 2,2 раза и составил 35,4 процента (в 2020 году – 77,6 процента), по причине истекшего срока годности увеличился в 1,5 раз и составил 7,2 процента (в 2020 году – 4,6 процента).

Основные нарушения требований, предъявляемых к маркировке продукции, - отсутствие полной и достоверной информации о товаре и его изготовителе, о сроке годности.

В рамках проведенных надзорных мероприятий в 2021 году исследовано 210 проб хлебобулочных изделий, из них не соответствовали требованиям нормативных документов 13 проб (БГКП, s.aureus, рибофлавин (витамин В2), глютен и т.д.) – 6,2 процента (в 2020 году – 1,1 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2020 годом увеличился в 5,6 раза.

Справка

С неполной информацией о товаре на маркировке выявлялась продукция на следующих предприятиях:

ИП Постникова О.В. в торговом павильоне (Свердловская область, г.Серов);

ООО «Ближний» в магазине «Ближний» (г.Екатеринбург);

ООО «Агроторг» в магазине «Пятерочка» (Свердловская область, г.Каменск-Уральский, г.Верхняя Салда).

Причиной продажи хлебобулочных изделий, не соответствующих требованиям нормативных документов, послужило отсутствие на предприятиях должного внутриведомственного контроля за качеством изготовленной продукции.

2.1.2.Масложировая продукция

В 2021 году по сравнению с 2020 годом процент забракованной масложировой продукции увеличился в 1,8 раза. Всего проверено 262,2 тонны масложировой продукции, забраковано 24,035 тонны, что составило 9,2 процента (в 2020 году – 5 процентов).

Структура забраковок масложировой продукции приведена на рисунке 12.

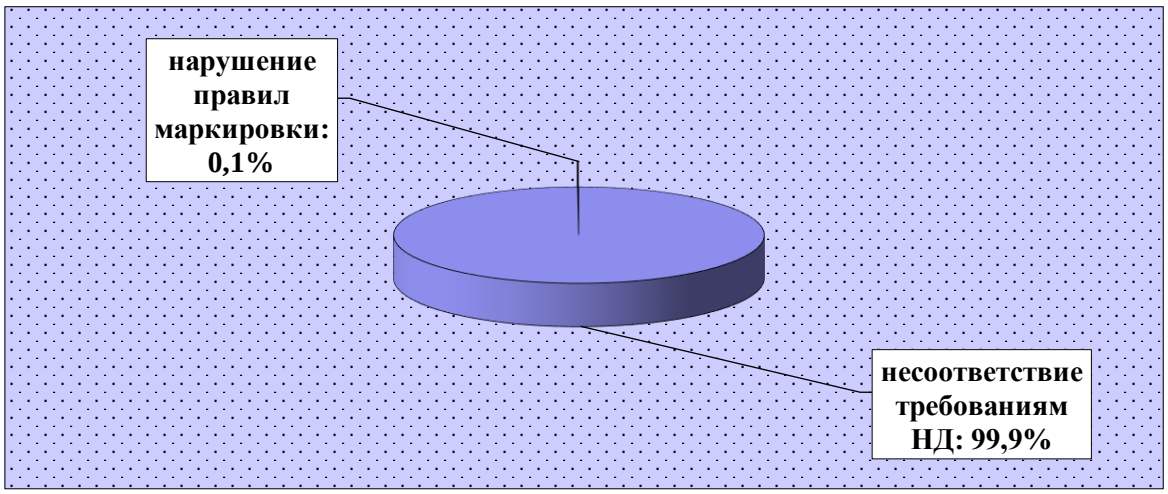

Рис. 12. Масложировая продукция. Структура забраковок

В 2021 году по сравнению с 2020 годом структура забраковок несколько изменилась. Удельный вес забракованной продукции по причине несоответствия требованиям технических регламентов, нормативных документов увеличился в 6,5 раза и составил 99,9 процента (в 2020 году – 15,3 процента), по причине нарушения правил маркировки значительно уменьшился и составил 0,1 процента (в 2020 году – 5,1 процента), при отсутствии забракованной масложировой продукции по критериям фальсификации (в 2020 году – 0 процентов).

В рамках проведенных проверок в 2021 году отобрано и исследовано 69 проб масложировой продукции, из них 1 проба не соответствует требованиям нормативных документов по показателю «Массовая доля жира» - 1,4 процента (в 2020 году - 5,2 процента).

Основными нарушениями при реализации масложировой продукции является продажа масложировой продукции с неполной информацией о товаре на маркировке, без товаросопроводительной документации, обеспечивающей прослеживаемость данной продукции.

2.1.3.Молочная продукция

По сравнению с 2020 годом в 2021 году удельный вес забракованной молочной продукции увеличился в 1,2 раза. Всего в 2021 году проинспектировано 66,6 тонны молочной продукции, забраковано 6,5 тонны, что составило 9,7 процента (за 2020 год – 7,9 процента).

Структура забраковок не изменилась. По-прежнему большая часть молочной продукции браковалась по причине несоответствия требованиям нормативных документов, технических регламентов по качеству, а также по нарушению правил маркировки.

Структура забраковок молочной продукции приведена на рисунке 13.

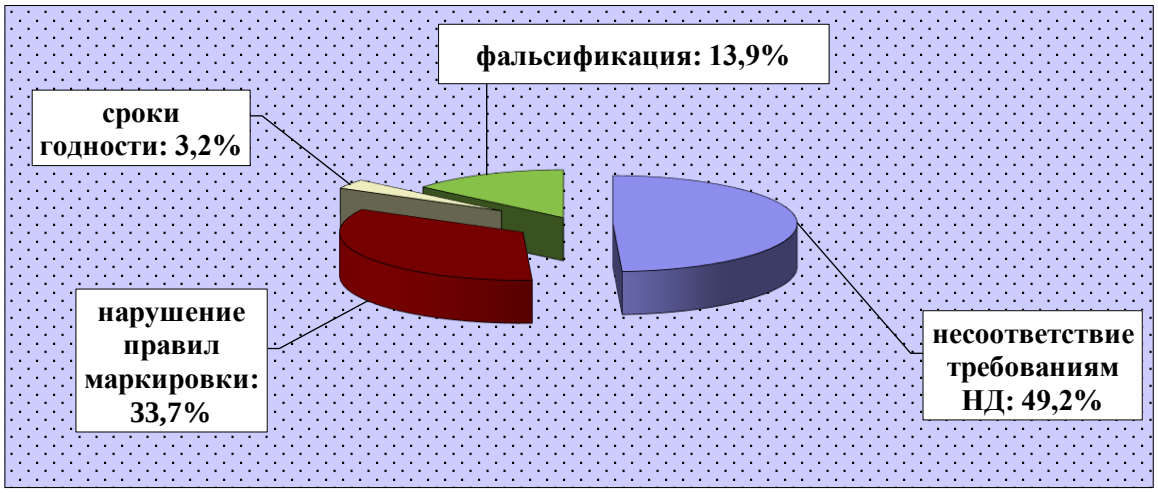

Рис. 13. Молочная продукция. Структура забраковок.

Удельный вес забракованной продукции по причине несоответствия требованиям нормативных документов по качеству увеличился в 1,3 раза и составил в 2021 году 49,2 процента (в 2020 году – 37,5 процента). Удельный вес забракованной продукции по причине нарушения правил маркировки увеличился в 1,3 раза и составил 33,7 процента (в 2020г. – 25 процентов), при этом, по критериям фальсификации удельный вес забракованной продукции уменьшился в 1,8 раза и составил 13,9 процента (в 2020 году – 26,2 процента), по причине истекшего срока годности забракованной продукции уменьшился в 3,5 раза и составил 3,2 процента (в 2020 году – 11,3 процента).

В рамках надзорных мероприятий проводились лабораторные исследования продукции.

Сведения о результатах лабораторных исследований молочной продукции в 2021 году приведены на рисунке 14.

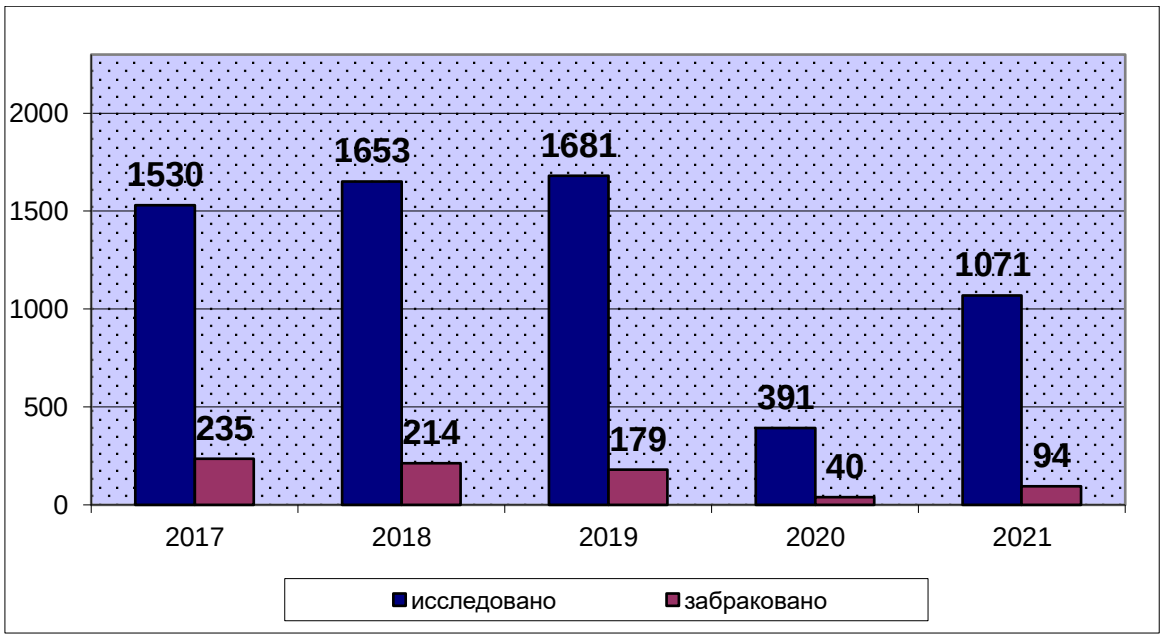

Рис. 14. Молочная продукция. Результаты лабораторных исследований молочной продукции

Всего в рамках проведенных проверок в 2021 году отобрана и исследована 1071 проба молочной продукции, из них не соответствовали требованиям нормативных документов, технических регламентов по органолептическим, физико-химическим показателям (массовая доля жира, массовая доля влаги, массовая доля белка, жирно-кислотный состав и другие), микробиологическим показателям, химическим показателям безопасности) 94 пробы, что составило 8,8 процента (в 2020 г. – 10,2 процента). Удельный вес проб молочной продукции, не соответствующей требованиям технического регламента, по сравнению с 2020 годом уменьшился в 1,1 раза.

По результатам лабораторных испытаний установлено:

- удельный вес неудовлетворительных проб завозимой молочной продукции больше, чем удельный вес неудовлетворительных проб молочной продукции, выработанной на территории Свердловской области в 1,3 раза, и составляет 10,5 процентов от числа всех исследованных проб завозимой молочной продукции;

- 42,5 процента проб молочной продукции от числа всех неудовлетворительных проб не соответствовало требованиям технических регламентов по микробиологическим показателям, подавляющее большинство которых отобрано в розничной торговой сети;

- наиболее часто подвергается подделке масло из коровьего молока.

Из исследованных 294 проб масла из коровьего молока признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 39 проб, что составило 13,3 процента (в 2020 году – 14,1

процента). Удельный вес неудовлетворительных проб масла из коровьего молока по сравнению с 2020 годом уменьшился незначительно. В том числе по критериям фальсификации в 2021 году исследовано 153 пробы, из них 17 проб – 11,1 процента (в 2020 году – 14,7 процентов) не соответствовали требованиям нормативных документов по фальсификации молочного жира жирами немолочного происхождения, их доля в структуре всех неудовлетворительных проб масла составила 44 процента, причем около 60 процентов всех неудовлетворительных по критериям фальсификации проб масла сливочного забраковано в пищеблоках при образовательных учреждениях, в том числе в детских садах, детских домах, оздоровительных детских учреждениях, закупленного на контрактной основе в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 г. №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Исходя из анализа результатов лабораторных испытаний установлено, что удельный вес неудовлетворительных по критериям фальсификации проб масла сливочного, выработанного в Свердловской области в 2,5 раза меньше, чем завозимого из других субъектов Российской Федерации и составляет 8,3 процента.

Консервов молочных исследовано 48 проб, признаны не соответствующими требованиям нормативных документов, технического регламента 7 проб, что составило 14,6 процента (в 2020 году – 5,6 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб консервов молочных по сравнению с 2020 годом увеличился в 2,6 раза.

По критериям фальсификации в 2021 году исследовано 17 проб консервов, из них 2 неудовлетворительные пробы, что составило 11,8 процента (в 2020 году – 0 процентов), их доля в структуре всех неудовлетворительных проб консервов молочных составила 28,5 процента (в 2020 году – 0 процентов)

Из исследованных 151 пробы сыра 10 проб не соответствовали заявленным требованиям, что составило 6,6 процента (в 2020 году – 8,3 процента). По критериям фальсификации 1 неудовлетворительная проба, что составило 6,3 процента (в 2020г. - 0 процентов)

Изготовители нестандартной продукции:

фальсифицированного масла сливочного:

1) изготовленного на территории Свердловской области: ООО «Ревдинский молочный завод», ООО «Производственная компания «Чистые продукты», ИП Бянов А.Д., ИП Налимова И.А.

2) завозимого из других регионов: ИП Гофман А.С. (Иркутская область), ООО «Модус» (Московская область), ИП Косов С.Ю. (Челябинская область), ООО «ПродСтандарт» (Челябинская

область), АО «Учебно-опытный молочный завод «ВГМХА имени Верещагина» (Вологодская область).

Фальсифицированная молочная продукция браковалась в следующих образовательных учреждениях: МБДОУ – детский сад № 406 (Екатеринбург), ИП Король Л.Д., пищеблок при МАОУ СОШ № 14 (г.Североуральск), ГАПОУ СО «Етэт», Столовая (г.Екатеринбург), МБОУ «Большебрусянская СОШ № 7» (Белоярский район, с. Большебрусянское), ГБОУ СО «Карпинская школа-интернат» (г.Карпинск), МБДОУ детский сад № 533 (Екатеринбург).

Справка

Продавцы некачественной молочной продукции:

- по физико-химическим показателям, в том числе направленным на выявление фальсификации, молочная продукция браковалась в предприятиях торговли: ИП Лавщенко Д.М., магазин «Гастроном» (г.Нижний Тагил), ООО «Ландыш ЛТД», магазин «Т.Ц. Ольга» (Свердловская область, Белоярский район, д. Златогорова), ООО «Торгсервис 66», магазин «Светофор» (г.Серов), АО «Дикси Юг», Торговый центр «Мегамарт-14» (г.Екатеринбург), АО «Торговый дом «Перекресток», гипермаркет «Перекресток» (г.Екатеринбург), АО «Тандер», магазин «Магнит» (г.Екатеринбург), ООО «Торгсервис 66», магазин «Светофор» (Свердловская область, г.Кушва).

- по бактериологическим показателям молочная продукция браковалась в следующих предприятиях розничной торговли:

ООО «О`КЕЙ», гипермаркет «ОКЕЙ» (г.Екатеринбург), АО «Тандер», Магазин «Магнит» (г.Екатеринбург), АО «Торговый дом «Перекресток», супермаркет «Перекресток» (г.Екатеринбург), АО «Тандер», магазин «Магнит» (Свердловская область, Белоярский р-он, пгт Белоярский), ООО «Ашан», гипермаркет «Ашан» (г.Екатеринбург), ООО «ЛЕВ», магазин «Кировский» (Свердловская область, пгт Рефтинский), ООО «Апогей», магазин «Красное-Белое» (Свердловская область, г. Верхотурье), ООО «Продуктопт», магазин «Лесовичёк» (г. Серов), ООО «Ландыш ЛТД», магазин (Свердловская область, Белоярский район, с. Камышево), ООО «Торгсервис 66», магазин «Светофор» (Свердловская область, г.Каменск-Уральский, г.Кущва).

2.1.4.Мясная продукция

В 2021 году проинспектировано 49 тонн мясной продукции, забраковано 8,8 тонны, что составило 17,9 процента (в 2020 году –

21,4 процента). Удельный вес забракованной мясной продукции по сравнению с 2020 годом уменьшился в 1,2 раза.

Структура забраковок мясной продукции приведена на рисунке 15.

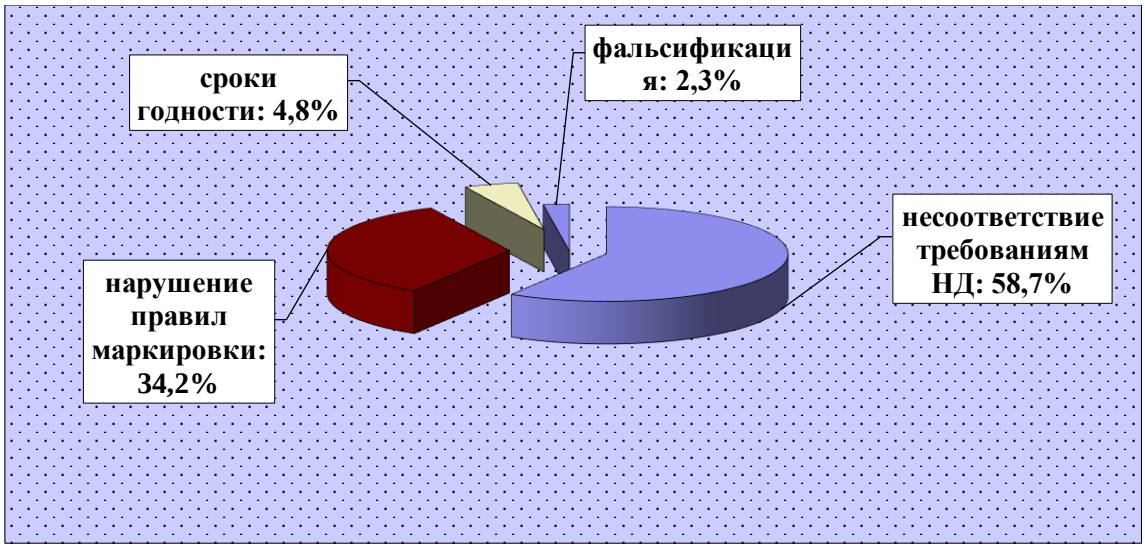

Рис. 15. Мясная продукция. Структура забраковок.

В 2021 году по сравнению с 2020 годом структура забраковок не изменилась. Из них: по сравнению с аналогичным периодом 2020 года в 1,2 раза увеличился удельный вес забракованной мясной продукции по причине несоответствия требованиям нормативных документов по показателям качества – 58,7 процента (в 2020 году – 45,6 процента), по причине нарушений правил маркировки наметилась тенденция к уменьшению в 1,5 раз – 34,2 процента (в 2020 году – 51,8 процента), в то же время значительно уменьшился в 4,6 раза удельный вес забракованной продукции по причине истекшего срока годности и составил – 4,8 процента (в 2020 году - 22 процента), удельный вес по причине фальсификации уменьшился незначительно и составил 2,3 процента (в 2020 году – 2,6 процента)

Управлением продолжена работа по выявлению на рынке пищевых продуктов фальсифицированной продукции. В целях проведения оценки соответствия качества пищевых продуктов заявленным требованиям в рамках надзорных мероприятий проводились лабораторные исследования в том числе по показателям, характеризующим фальсификацию продукции. По итогам 2021 года, по данным Управления, удельный вес неудовлетворительных проб для консервов мясных (наличие грубой соединительной ткани, хрящей, сухожилий, преобладание крупных кровеносных сосудов) увеличился в 2,5 раза и составил – 61,5 процента (в 2020 году – 25 процентов); для колбасы и колбасных изделий увеличился в 2,3 раза и составил – 77,3 процента (в 2020 году – 33,3 процента).

В рамках надзорных мероприятий проводились лабораторные исследования продукции. Сведения о результатах лабораторных исследований мясной продукции приведены на рисунке 16.

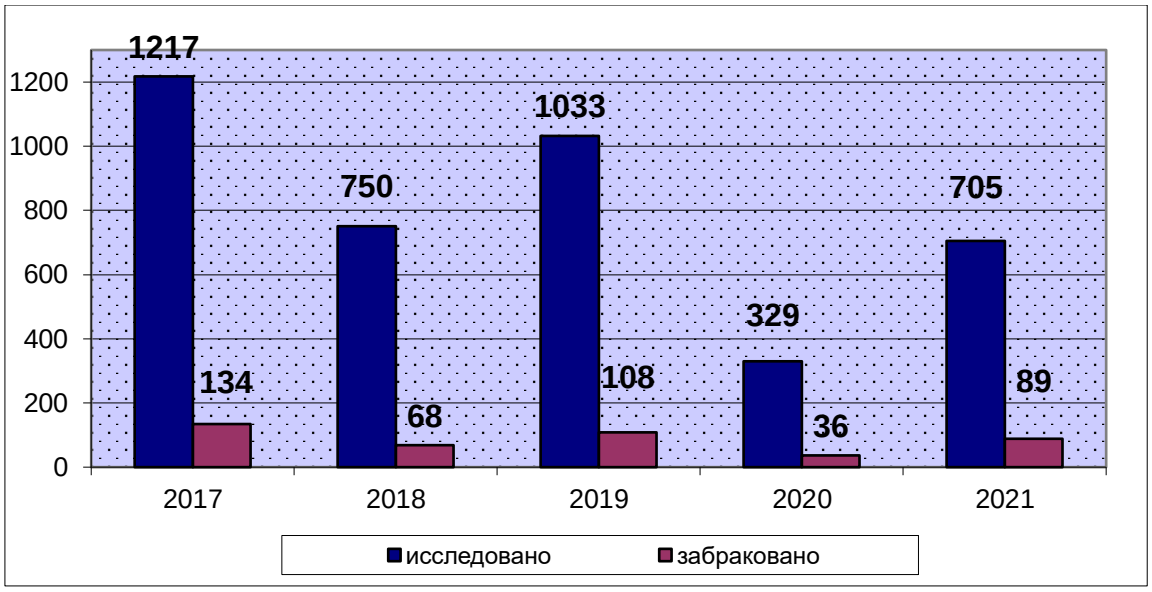

Рис. 16. Мясная продукция. Результаты лабораторных исследований

В 2021 году в рамках проведенных надзорных мероприятий исследованы 705 проб мясной продукции, из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 89 проб (12,6 процента), в 2020 году исследованы 329 проб мясной продукции, из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 36 проб (10,9 процента).

В том числе:

- мясной продукции, изготовленной на территории Свердловской области, исследованы 340 проб, не соответствовали требованиям нормативных документов 27 проб - 7,9 процента (в 2020 году – 7,7 процента);
- мясной продукции, завозимой из других регионов Российской Федерации, исследованы 364 пробы, не соответствовали требованиям нормативных документов 62 пробы - 17 процентов (в 2020 году – 14,3 процента).

Таким образом, удельный вес неудовлетворительных проб изготовленной на территории Свердловской области продукции в 2,1 раза меньше, чем завозимой продукции.

26,9 процента от всех неудовлетворительных проб мясной продукции приходится на колбасные изделия. Всего колбасных изделий исследована 151 проба, не соответствовали требованиям нормативных документов 24 пробы -15,9 процента (в 2020 году – 21,8 процента). В том числе, изготовленных на территории Свердловской области исследована 61 проба, из них не соответствовало требованиям нормативных документов 7 проб - 11,5 процента (в 2020 году – 21

процент); завозимых из других регионов исследовано 90 проб, не соответствовали требованиям нормативных документов 17 проб - 18,9 процента (в 2020 году – 23,5 процента).

Удельный вес неудовлетворительных проб колбасных изделий, изготовленных на территории Свердловской области в 1,6 раза меньше, чем завозимых из других регионов. Как показали результаты лабораторных исследований, именно колбасные изделия наиболее часто подвергаются подделке.

На предмет выявления фальсификации в 2021 году исследовано 49 проб колбасных изделий, 19 проб (38,8 процента) признаны не соответствующими требованиям нормативных документов по наличию несанкционированных включений (сои, крахмала, каррагинана, клеток камеди гуара, животного белка).

Для сравнения: в 2020 году исследовано 24 пробы колбасных изделий, 8 проб (33,3 процента) признаны не соответствующими заявленным требованиям по составу используемого сырья. Удельный вес неудовлетворительных проб колбасных изделий по критериям фальсификации по сравнению с 2020 годом увеличился в 1,1 раза.

В том числе:

- колбасных изделий, изготовленных на территории Свердловской области, по критериям фальсификации исследовано 22 пробы, не соответствовали заявленным требованиям нормативных документов 5 проб (22,7 процента, в 2020 году – 12,5 процента);
- колбасных изделий, завозимых из других регионов, по критериям фальсификации исследованы 27 проб, не соответствовали заявленным требованиям 14 проб (51,9 процента, в 2020 году – 43,8 процента).

Таким образом, удельный вес колбасных изделий, не соответствующих требованиям нормативных документов по критериям фальсификации, изготовленных на территории Свердловской области в 2,3 раза меньше, чем завозимых из других регионов.

Консервов мясных исследовано 40 проб, не соответствовали требованиям нормативных документов 26 проб (65 процентов, в 2020 году – 25 процентов). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2020 годом увеличился в 2,6 раза. В том числе по критериям фальсификации исследованы 25 проб, 17 проб не соответствовали требованиям нормативных документов по результатам гистологической идентификации сырьевого состава (наличию грубой соединительной ткани, хрящей, сухожилий, крупных кровеносных сосудов, соевого белка и других включений), что составило 68 процентов (в 2020 году – 25 процентов).

Справка

Изготовители нестандартной продукции:

1) **колбасных изделий** по физико-химическим показателям (массовая доля белка, массовая доля крахмала):

- завозимая продукция: ИП Чинькова Юлия Викторовна (Челябинская область);

2) **колбасных изделий** по наличию несанкционированных включений по результатам гистологической идентификации состава:

- Свердловская область: Акционерное общество «Птицефабрика «Первоуральская», АО «Птицефабрика «Рефтинская», Обособленное структурное подразделение Мясоперерабатывающий комплекс «Рефтинский», ООО МКЕ «Доброгост», колбасное производство, СПК «Пригородное».
- завозимые из других регионов Российской Федерации: ООО «Мясокомбинат «Кунгурский» (Пермский край), Индивидуальный предприниматель Куприянова Елена Владимировна (Челябинская область), АО «Омский бекон» (Омская область), ООО «МПК «Атяшевский» (Республика Мордовия), ЗАО «Микояновский мясокомбинат» (г.Москва), ЗАО «Микояновский мясокомбинат (Московская область), ОАО «Великолукский мясокомбинат» (Псковская область).

3) **консервов мясных** по наличию несанкционированных включений по результатам гистологической идентификации состава: ООО «Курганский мясокомбинат «Стандарт» (Курганская область), АО «Орелпродукт» (Орловская область), ЗАО «Лыткаринский МПЗ» (Московская область), ООО «Мясоперерабатывающий комбинат «Салют» (Ленинградская область).

Ситуация с мясом кур ухудшилась по сравнению с 2020г. В 2021 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе надзорных мероприятий проверено 17 тонн мяса птицы, из них 4 тонны продукции не соответствовала требованиям нормативных документов и составила 23,5 процента, что в 2 раза больше, чем в 2020 году (в 2020 году – 11,9 процента).

В рамках проверок исследовано 253 пробы мяса кур, признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 7 проб (2,6 процента, в 2020 году – 5,8 процента), в том числе не соответствовали установленным требования по бактериологическим показателям (БГКП (колиформы), КМАФАнМ) 6 проб из 153 исследованных по данным показателям (3,9 процента), что в 2,4 раза меньше, чем в 2020 году (9,5 процента).

В 2021 году исследовано 5 проб мяса кур (тушки и их части замороженные) по массовой доле влаги и мясного сока,

выделившихся при размораживании мяса кур. Неудовлетворительные пробы отсутствовали (в 2020 году – 0 процентов).

Справка

Изготовители нестандартной продукции:

по микробиологическим показателям: ООО «Куратье» (Свердловская область), ОП АО «Уралбройлер» (Челябинская область), ООО «Аметист» (Самарская область).

Причиной продажи мясной продукции, не соответствующей требованиям нормативных документов, послужило отсутствие в предприятиях розничной торговли должного внутриведомственного контроля за качеством поступающей и реализуемой продукции, а также за соблюдением условий хранения при продаже.

Справка

Продавцы некачественной мясной продукции по физико-химическим показателям, в том числе направленным на выявление фальсификации, мясная продукция браковалась в предприятиях торговли: ООО «Апогей», Магазин «Красное и Белое» (г.Екатеринбург), АО «Почта России», Екатеринбургский почтамт Управления Федеральной почтовой связи Свердловской области (г.Екатеринбург), ООО «Ашан», Гипермаркет «Ашан» (г.Екатеринбург), ООО «Елисей - Супер», Супермаркет «Елисей» (г.Екатеринбург), ООО «Олес», Магазин «Фасоль» (г.Екатеринбург), АО «Тандер», магазин «Магнит» (г.Каменск-Уральский), ООО «ТОРГСЕРВИС 66», Магазин «Светофор» (г.Ивдель), Акционерное общество «Птицефабрика «Первоуральская», цех переработки АО «Птицефабрика «Первоуральская» (г.Первоуральск), ИП Корендюк Сергей Юрьевич, магазин «Птица» (г.Верхний Тагил), ООО «Торгсервис 66», Магазин «Светофор» (г.Камышлов), АО «Тандер», магазин «Магнит» (г.Первоуральск), Шалинское Райпо, Магазин № 30 « Центральный» Шалинского районного потребительского общества (пгт.Шаля), ИП Карамышева Светлана Владимировна, Колбасная фабрика (Сысертский район), ИП Арасланова Наталья Викторовна, магазин «Звездный Премиум» (г.Североуральск).

5,9 процента от числа всех неудовлетворительных проб мясной продукции приходится на микробиологические показатели (в 2020г. – 30,5 процента). В основном это относится к мясной продукции, отобранной в предприятиях розничной торговли.

Продавцы некачественной мясной продукции по микробиологическим показателям: ООО «Пв-Урал», Магазин «Доброцен» (Свердловская область, г.Нижняя Тура), ООО

«Агрофирма Ариант», Магазин «Ариант» (г.Екатеринбург), АО «Цум», продовольственный отдел в магазине «Цум» (Свердловская область, г.Асбест), ИП Корендюк Сергей Юрьевич, магазин «Птица» (г.Нижний Тагил), ООО «Торговая компания «Добрый хлеб», магазин № 1 «Золотой колос» (Свердловская область, г.Серов), АО «Тандер», магазин «Магнит», ул. Кунавина, 7а (Свердловская область, г.Каменск-Уральский), ООО «Торгсервис 66», Магазин «Светофор» (Свердловская область, г.Полевской), ООО «Продуктопт», магазин «Солнечный» (Свердловская область, г.Серов), АО «Тандер», Магазин «Магнит» (Свердловская область, г.Краснотуринск).

2.1.5. Рыбная продукция

В 2021 году проинспектировано 9,4 тонны рыбной продукции, забраковано и изъято из оборота 2,32 тонны или 24,7 процента от проверенного количества. Удельный вес забракованной рыбной продукции по сравнению с 2020 годом увеличился в 7,5 раза. Структура забраковок приведена на рисунке 17.

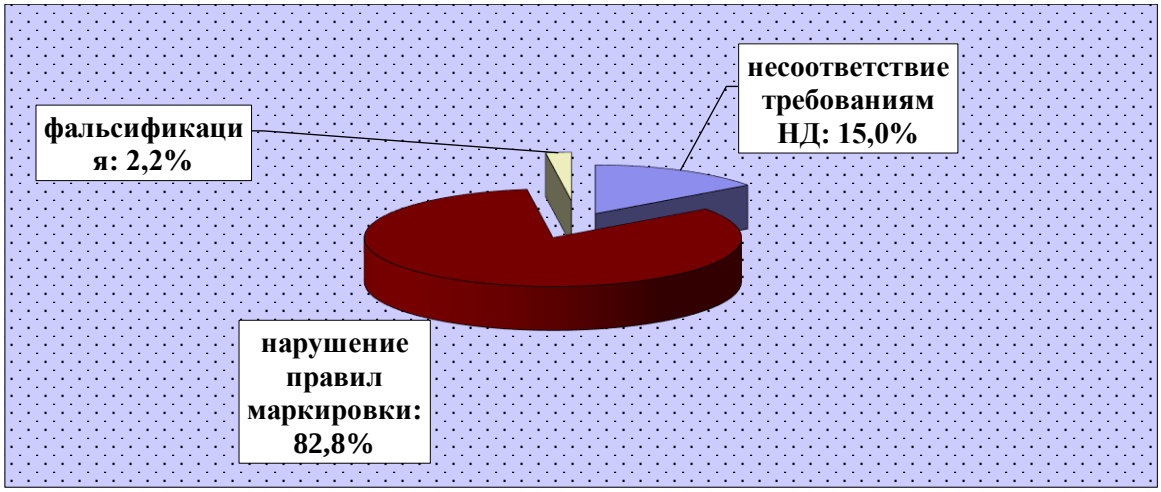

Рис. 17. Рыбная продукция. Структура забраковок

Также как и за аналогичный период 2020 года наибольший удельный вес в структуре забраковок, в 2021 году занимают забраковки по причине нарушения правил маркировки. По причине нарушения требований технических регламентов в 2021 году удельный вес забракованной рыбной продукции составил 15 процентов (в 2020 году данный показатель составлял 11 процентов).

Удельный вес забракованной рыбной продукции по критериям фальсификации по сравнению с 2020 годом увеличился в 3,7 раза, по причине истекшего срока годности в 2021 году продукция не браковалась.

Иная ситуация с рыбными консервами. В результате проверок проинспектировано 922 условных банки консервов рыбных, забраковано и изъято из оборота 283 условных банки или 30,7

процента (в 2020 году данный показатель составлял 49 процентов). В структуре забраковок, наибольший удельный вес приходится на консервы рыбные, не соответствующие требованиям нормативных документов, который составил в 2021 году 95,4 процента.

В рамках надзорных мероприятий проводились лабораторные исследования продукции. Сведения о результатах лабораторных исследований рыбной продукции приведены на рисунке 18.

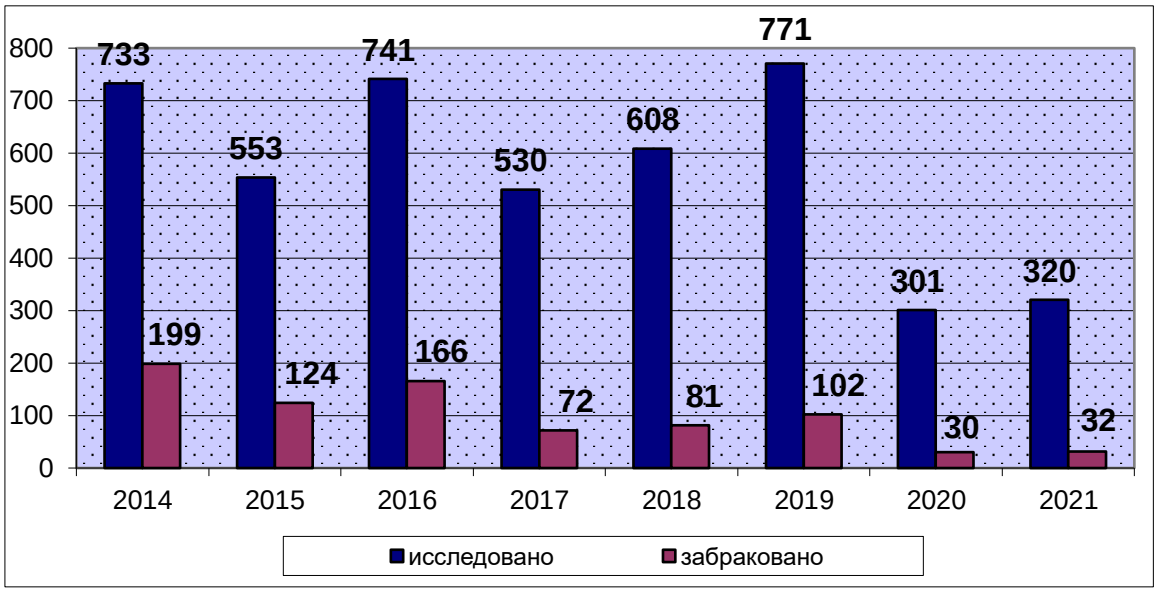

Рис. 18. Рыбная продукция. Результаты лабораторных исследований рыбной продукции

В 2021 году в рамках проверок проведены испытания 320 проб рыбной продукции, не соответствовали требованиям нормативных документов 32 пробы (10 процентов). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению остался на уровне 2020 года.

По органолептическим показателям (внешний вид, вкус и запах, консистенция) признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 8,3 процента проб из 12 исследованных, по физико-химическим показателям (массовая доля поваренной соли, белок, масса нетто) – 11 процентов проб из 154 исследованных, по микробиологическим показателям (КМАФАнМ, БГКП(колиформы), дрожжи, плесени) – 11,9 процента проб из 101 исследованной, по паразитологическим показателям (личинки паразитов в живом виде в мороженой рыбной продукции), также как и в 2020 году, неудовлетворительных проб не выявлено.

В том числе консервов рыбных исследовано 62 пробы, признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 18 проб (29 процентов, в 2020 году – 16,5 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2020 годом увеличился в 1,7 раза. Из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов по бактериологическим показателям (БГКП (колиформы), КМАФАнМ) – 27,5 процента проб

из 40 исследованных, по физико-химическим показателям (массовая доля рыбы, массовая доля соуса, массовая доля поваренной соли, белок) 24 процента проб из 25 исследованных проб. По органолептическим показателям (вкус и запах, внешний вид и консистенция мяса рыбы, состояние рыбы, цвет и состояние бульона, цвет мяса рыбы, наличие чешуи) – 12,5 процентов проб из 8 исследованных проб.

Справка

Изготовители нестандартной продукции:

- консервов рыбных по органолептическим и физико-химическим показателям: ООО «Авистрон», город Москва (икра трески пробойная соленая по показателю Массовая доля уротропина), ООО «Тесей», Московская область (сельдь тихоокеанская слабосоленая филе-кусочки в масле по показателю Масса нетто), ООО «ТПК-Осторов», Свердловская область (икра лососевая зернистая охлажденная по показателю Массовая доля уротропина);
- консервов и пресервов рыбных по микробиологическим показателям: ООО ПК «Невод», Новосибирская область (икра зернистая лососевых рыб по показателю БГКП (колиформы)), ООО «Тесей», Московская область (сельдь тихоокеанская слабосоленая филе-кусочки в масле по показателям КМАФАнМ, Дрожжи), ООО «Марти», Челябинская область (сельдь тихоокеанская филе-кусочки в масле с пряностями по показателю Listeria monocytogenes) и другие.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области продолжена работа по предотвращению действий, способствующих введению в заблуждение потребителей о массе нетто, качестве мороженых рыботоваров. На определение массы нетто рыбы, массовой доли ледяной глазури отобраны и исследованы на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» 110 проб мороженой рыбной продукции, не соответствовали заявленной на маркировке информации о массе нетто, завышенному содержанию массовой доли ледяной глазури 9 проб - 8,2 процента (в 2020 году – 8,8 процента).

По данным признакам браковалась продукция, изготовленная на территории Российской Федерации: ООО «ХЛАДПРОМ» (Свердловская область), АО «Южморрыбфлот» (Тульская область), ООО «Линкор» (Ленинградская область), ООО «ТПК-Остров» (Свердловская область), ООО РК «Лунтос» (Камчатский край), продукция производства Вьетнам.

Причиной продажи рыбной продукции, не соответствующей требованиям нормативных документов, послужило отсутствие в предприятиях розничной торговли должного внутриведомственного

контроля за качеством поступающей и реализуемой продукции, а также за соблюдением условий хранения при продаже.

Справка

Продавцы некачественной рыбной продукции:

- консервов и пресервов рыбных: АО «Тандер» (торговая сеть «Магнит»), ООО «ЛЕВ» (торговая сеть «Кировский»), АО «Дикси Юг» (торговая сеть «Мегамарт») и другие;

- мороженой рыбной продукции по массе нетто, содержанию ледяной глазури: ООО «Лабиринт-Екатеринбург» (торговая сеть «Красное и Белое», г. Екатеринбург), АО «Дикси Юг» (торговая сеть «Мегамарт», г. Ревда), ООО «Олимп» (пгт. Белоярский), АО «Тандер» (торговая сеть «Магнит», г. Первоуральск), ООО «Торгсервис 66» (торговая сеть «Светофор», г. Н. Тура).

Продавцы некачественной рыбной продукции по микробиологическим показателям: АО «Дикси Юг» (торговая сеть «Мегамарт», г. Ревда), АО «Тандер» (торговая сеть «Магнит», Свердловская область), ИП Голосова Н. В. (г. Н. Тагил), АО «Торговый дом «Перекресток» (г. Первоуральск), ООО «Апогей» (торговая сеть «Красное и Белое», пгт. Белоярский) и другие.

2.1.6. Кондитерские изделия

Удельный вес забракованных кондитерских изделий в 2021 году по сравнению с 2020 годом остался практически на том же уровне и составил 31 процент.

В 2021 году проинспектировано 5,1 тонны кондитерских изделий, забраковано и изъято из оборота 1,565 тонны - 31 процент (в 2020 году – 29 процентов).

Структура забракованных кондитерских изделий приведена на рисунке 19.

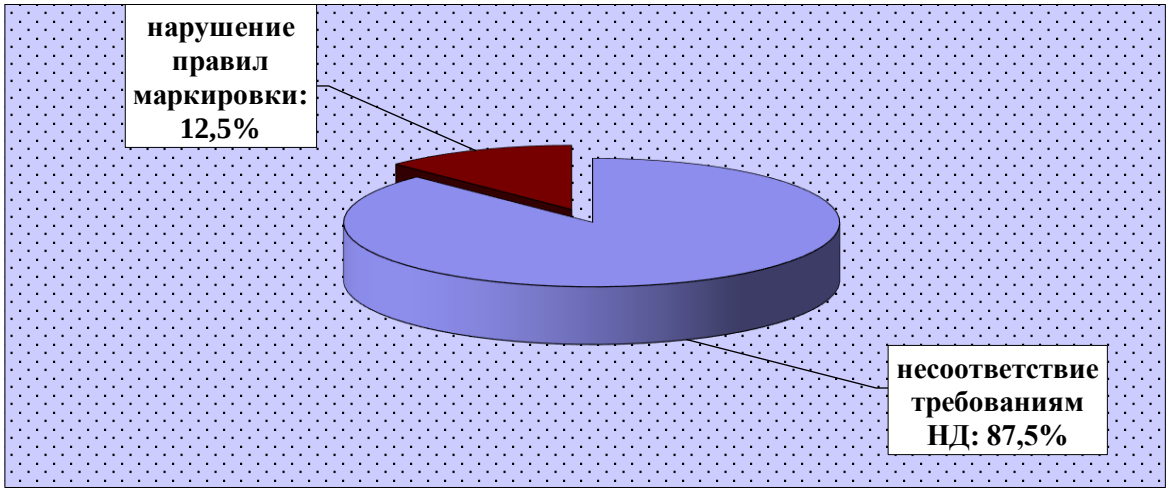

Рис. 19. Кондитерские изделия. Структура забраковок кондитерских изделий

Основная часть забраковок, 87,5 процента, приходится на продукцию, реализуемую с нарушением требований технических регламентов.

В рамках надзорных мероприятий проводились лабораторные исследования продукции. Сведения о результатах лабораторных исследований кондитерских изделий приведены на рисунке 22.

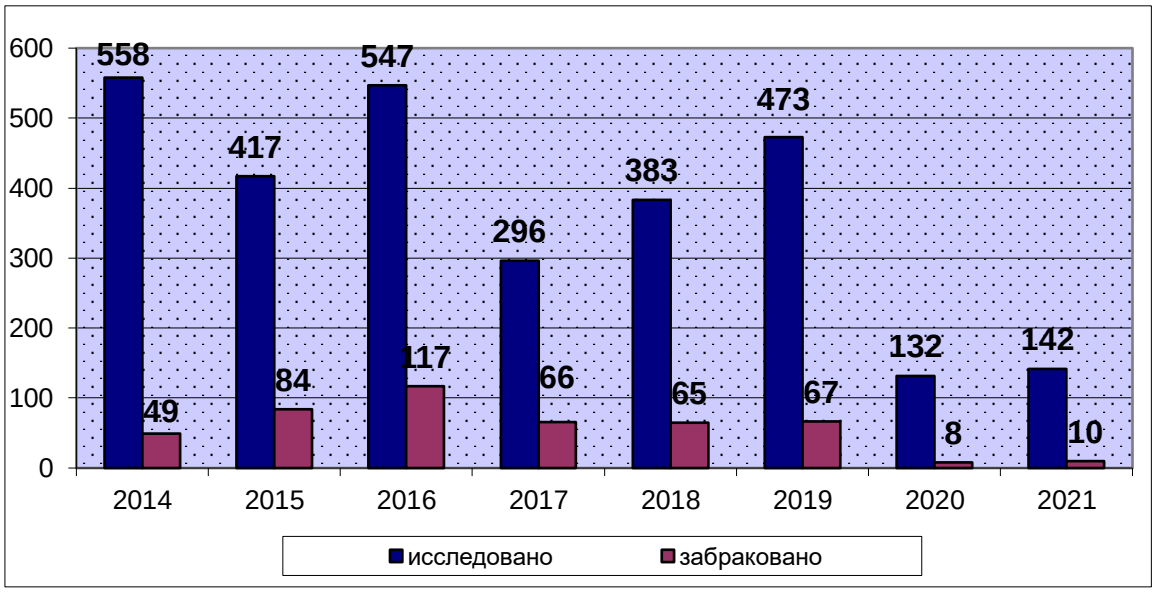

Рис. 22. Кондитерские изделия. Результаты лабораторных исследований кондитерских изделий

Всего исследованы 142 пробы кондитерских изделий, из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 10 проб (7 процентов). В 2021 году удельный вес неудовлетворительных проб кондитерских изделий по сравнению с 2020 годом остался на прежнем уровне. 60 процентов от всех неудовлетворительных проб не соответствовали требованиям нормативных документов по бактериологическим показателям. В большинстве случаев это кондитерские изделия, отобранные в розничной торговой сети.

Управлением продолжена работа по предотвращению поступления на потребительский рынок Свердловской области фальсифицированных кондитерских изделий (шоколада, какао-порошка).

Из исследованных в 2021 году 17 проб шоколада установлено 3 неудовлетворительные пробы (шоколад молочный) по заниженному содержанию молочного жира.

По заниженному содержанию какао-продуктов шоколад в 2013 - 2014 годах не браковался, в 2015 году была забракована только 1 проба в отличие от предыдущих лет, в 2016 году забраковано 2 пробы, за период 2017-2020 годов неудовлетворительных проб какао-порошка и шоколада не установлено.

Справка

Изготовители некачественных кондитерских изделий:

- **по микробиологическим показателям**: ООО «ГЕБО» (г. Екатеринбург), ООО «Кондитерская фабрика Фантэль» (Челябинская область), ООО «ТорТалье» (Свердловская область), ОАО «Хлебпром» (Свердловская область), ООО «Старый хлебозавод» (Свердловская область), ООО «МАРКС» (Свердловская область) и другие.

Причиной продажи кондитерских изделий, не соответствующих требованиям нормативных документов, послужило отсутствие в предприятиях розничной торговли должного внутриведомственного контроля за качеством поступающей и реализуемой продукции, условиями хранения.

Справка

Продавцы некачественных кондитерских изделий **по микробиологическим показателям**: ООО «Елисей-супер» (г. Екатеринбург), ООО «Лабиринт-Екатеринбург» (г. Красноуральск), АО «Тандер» (г. Асбест), ИП Постникова О. В. (г. Серов), ООО «МАРКС» (г. Екатеринбург) и другие.

2.1.7 Алкогольная продукция

Функции, связанные с осуществлением федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального надзора в сфере защиты прав потребителей в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции реализуются Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области на системной основе, так как надзорные мероприятия в данном сегменте потребительского рынка являются одним из приоритетных направлений деятельности Управления

Так, в 2021 году Управлением проведено 510 надзорных мероприятий хозяйствующих субъектов, осуществляющих оборот алкогольной продукции. Динамика проведенных мероприятий представлена на рисунке 23.

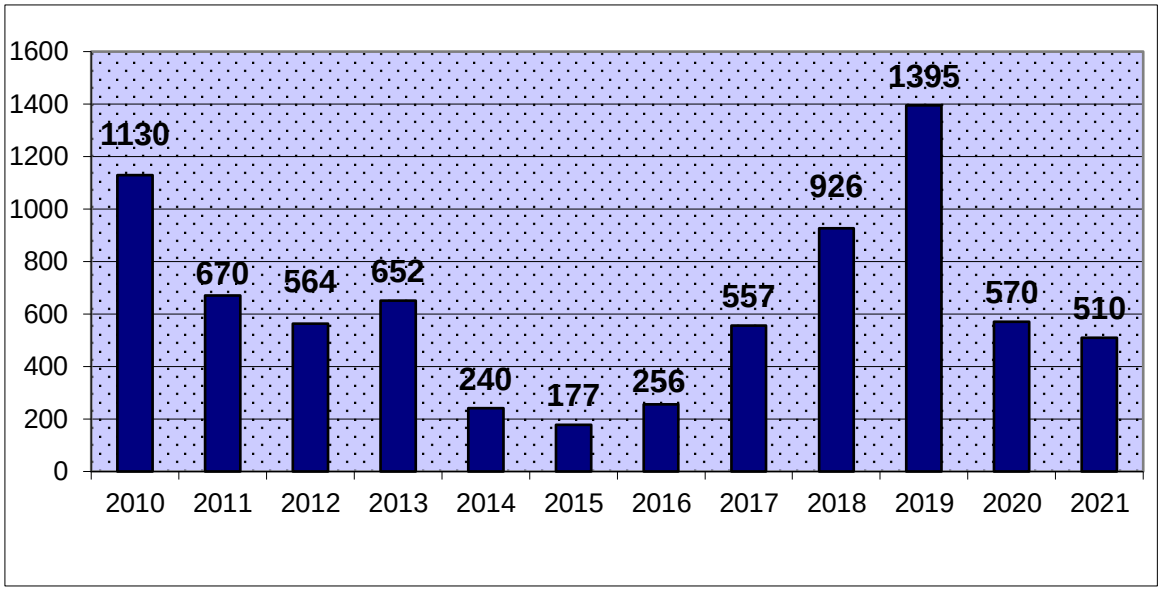

Рис. 23. Алкогольная продукция. Количество надзорных мероприятий

В ходе проверок специалистами Управления осуществлялась оценка продукции на соответствие обязательным требованиям.

За отчетный период проверено более 16,8 тыс. литров алкогольной продукции, забраковано 6,3 тыс. литров, что составляет 37,5 процентов от проинспектированной продукции. В сравнении с 2020 годом процент забракованной продукции увеличился более чем в 8 раз.

Основными причинами забраковки данной группы товаров явились:

- несоответствие требованиям нормативных документов по качеству, безопасности;
- истекший срок годности;
- не соответствие требованиям по маркировке;
- оборот алкогольной продукции без документа, подтверждающего соответствие товара, установленным требованиям (Единым санитарным требованиям), без оценки на соответствие реализуемой алкогольной продукции импортного производства Единым санитарным требованиям.

Структура забраковок алкогольной продукции представлена на рисунке 24.

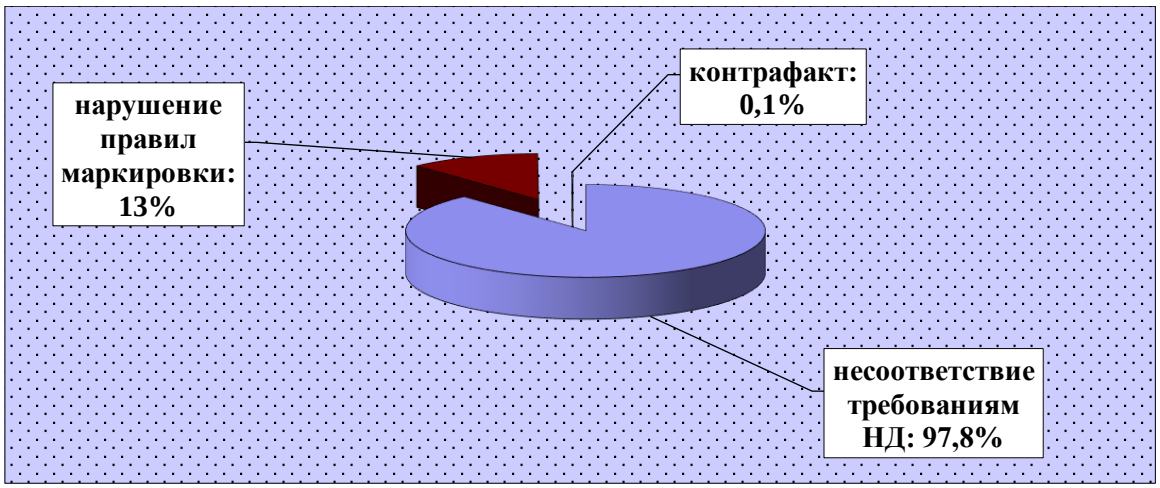

Рис. 24. Алкогольная продукция. Структура забраковок алкогольной продукции

Основная часть забраковок приходится на соответствие алкогольной продукции требованиям нормативных документов – 97,8 процента, нарушение правил маркировки, оформление документов не надлежащим образом – 13 процентов. В отличие от 2020 года, наличие в обороте контрафактной продукции – 0,1 процента. Так же, как и в 2020 году, по причине истекшего срока годности в 2021 году алкогольная продукция не браковалась.

В рамках проверок проводились лабораторные исследования алкогольной продукции. Сведения о проведенных исследованиях представлены на рисунке 25.

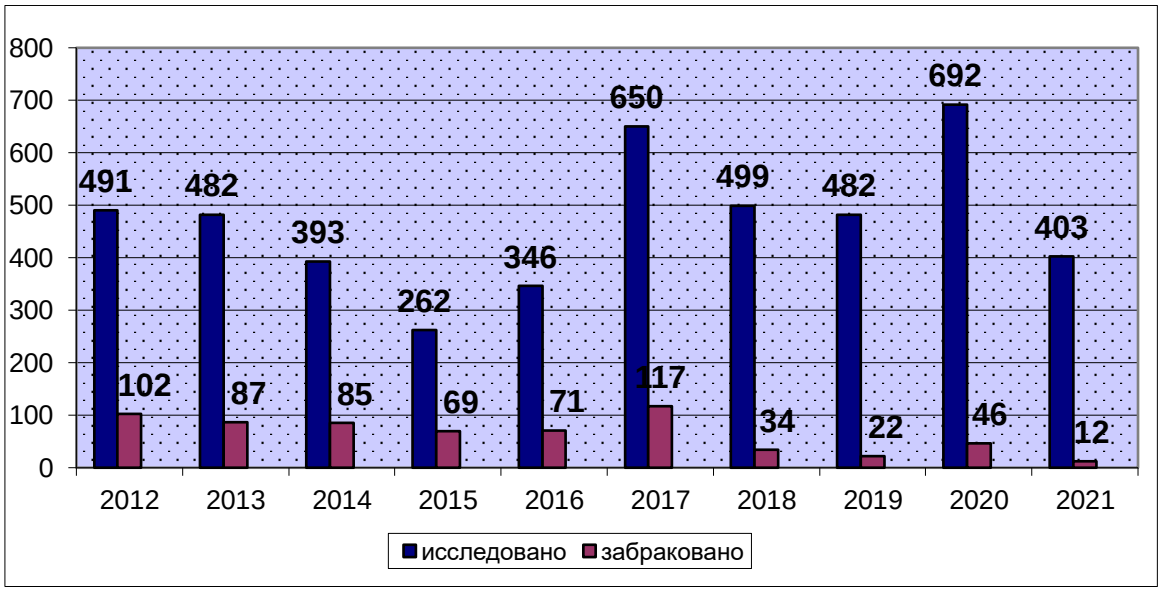

Рис. 25. Алкогольная продукция. Результаты лабораторных исследований алкогольной продукции

В 2021 году в рамках надзорных мероприятий исследованы 403 пробы алкогольной продукции. Не отвечали требованиям нормативных документов 12 проб, что составляет около 3 процентов. Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2020 годом

снизился в 2,2 раза. Сведения о результатах лабораторных исследований приведены на рисунке.

По результатам лабораторных исследований алкогольная продукция чаще всего бракуется по показателям качества.

Коньяки не соответствуют требованиям нормативных документов по органолептическим показателям (внешний вид, вкус, букет), по физико-химическим показателям (массовой концентрации средних эфиров в пересчете на уксусный эфир, массовой концентрации сахаров, массовой концентрации летучих кислот).

Вина, в том числе столовые, фруктовые, не соответствуют требованиям по показателям: внешний вид (наличие посторонних включений и осадка), вкус (преобладание спиртового тона), аромат, массовая концентрация приведенного экстракта, массовой концентрации остаточного экстракта, массовая концентрация сахаров.

Водки не соответствуют требованиям по показателям: органолептика (внешний вид) – наличие посторонних включений и осадка.

Винные напитки не соответствуют по органолептике – наличие посторонних включений и осадка.

Причинами несоответствия алкогольной продукции требованиям нормативных документов по-прежнему остаются нарушения технологии производства: замена выдержанных коньячных спиртов спиртами с меньшим сроком выдержки, либо не выдержанными коньячными спиртами; замена виноматериала водно-спиртовым раствором, нарушение условий транспортирования и хранения продукции и другие.

В ходе проверок выявлено 76 фактов нарушений, связанных с реализацией алкогольной продукции, в том числе:

- **оборот алкогольной продукции, не соответствующей требованиям действующего законодательства**

- на объекте - магазин «Пятерочка» по адресу: Свердловская область, г. Ирбит, ул. Калинина, д.19 (АО «Торговый дом «ПЕРЕКРЕСТОК») допущена реализация пищевой продукции не соответствующей требованиям нормативных документов, а именно: - водка особая «СЕРЕБРЯННАЯ ПРОХЛАДА» (спирт Альфа) ХОРТИЦЯ, дата розлива 02.12.2020г, срок годности не ограничен, объем партии 24 шт. (0,5 л.), изготовитель ООО «Родник и К», юридический и фактический адрес: Россия, 141001, Московская область, г. Мытищи, ул. Силикатная, д.17. По результатам лабораторных испытаний данная продукция не соответствует требованиям п. 5.1.2. ГОСТ 12712-2013 «Водки и водки особые. Общие технические условия» по показателю «Внешний вид», что подтверждается протоколом лабораторных испытаний № 2011 от 11.03.2021г., выданным ИЛЦ ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области (аттестат аккредитации № РОСС

RU.0001.5100116. от 25.12.2015 г.), экспертным заключением № 2011 от 12.03.2021г, выданным органом инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (аттестат аккредитации № RA.RU 710069 от 28.07.2015 г.);

- на объекте – магазин «Восьмерка», ООО «Восьмерка», по адресу: Свердловская область, г. Нижний Тагил, ул. Строителей, 72, допущена реализация продукции - Коньяк пятилетний Grande France (Великая Франция), дата изготовления 05.04.2019г; изготовитель ООО «Родник и К» Россия 141004 Московская область г. Мытищи ул. Селикатная д.17, несоответствующей требованиям п.5.1.3.6, п.5.1.3.8 ГОСТ 31732-2014 «Коньяк. Общие технические условия» по показателям: Массовая концентрация приведенного экстракта, Массовая концентрация средних эфиров в пересчете на уксусно-этиловый эфир в безводном спирте.

Информация о несоответствии продукции направлена изготовителям и в Управление Роспотребнадзора по Московской области. В адрес продавцов направлены предписания о снятии с реализации 3 партий продукции объемом 11 литров.

- **оборот алкогольной продукции при отсутствии маркировки специальными (акцизными) марками**

- при анализе материалов КУСП, в отношении ИП Зыряновой С.Н. (магазин «Час Пик», Свердловская область, г. Ирбит) установлена реализация алкогольной продукции (водка, производства Республики Казахстан, 0,5 л., в количестве 18 бутылок) при отсутствии акцизных марок. В отношении ИП Зыряновой С. Н. составлен протокол об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ). по результатам рассмотрения Ирбитским мировым судом принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 12 000 рублей с конфискацией.

- **оборот алкогольной продукции при отсутствии документов, подтверждающих качество и безопасность продукции**

- при проведении плановой проверки в отношении АО «Тандер», магазин «Магнит Ачитский», (623230, Ачитский район, пгт. Ачит, Ленина ул., 2), установлена реализация алкогольной продукции при отсутствии документов, подтверждающих качество и безопасность продукции:

- водка «Майкопская» крепость 40 процента, изготовитель ООО «Питейный дом», Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Пушкина, 153, дата изготовления 09.09.2021 г., 4 ед. по 0,5 л.;

- российский коньяк выдержанный «КВ» «Fathers Old Barrel», изготовитель ООО «ССБ», Московская область, г. Дмитров, ул. Профессиональная, 177, корпус 2, этаж 1, пом. 8, дата изготовления 20.05.2021 г., 3 ед. по 0,5 л.;

- вино «Рислинг» столовое сухое, 1 л., изготовитель Республика Сербия, Александровац, ул. Крушевачка, 36, дата изготовления 15.11.2021 г., 3 ед. по 1 л.

- **оборот алкогольной продукции при отсутствии лицензии**

- при проведении совместной проверки с Прокуратурой Артинского района в отношении ИП Тукановой Е. Е. (магазин «Арина», Свердловская область, Артинский район, пгт. Арти, Козлова, 39) установлена реализация алкогольной продукции (водка) при отсутствии лицензии. Материалы переданы в Прокуратуру Артинского района.

По результатам надзорных мероприятий составлено 139 протоколов об административном правонарушении. Вынесено 117 постановлений на сумму 1,2 млн. рублей.

Дополняет информацию о проведенных надзорных мероприятиях на территории Свердловской области в рассматриваемом сегменте рынка данные **Межрегионального управления Росалкогольрегулирования по УрФО**.

В рамках федерального государственного контроля и надзора в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции проведено 223 контрольных мероприятия, из них:

- 191 мероприятие в рамках КоАП РФ;
- 4 внеплановых выездных проверки;
- 27 внеплановых документарных проверок;
- 1 проверка по исполнению предписания.

В рамках предоставления государственных услуг проведено:

- 17 мероприятий по заявлениям организаций для продления/переоформления срока действия лицензии, из них 10 организациям продлена лицензия, 7 переоформлены срок действия лицензии;
- 5 снятий остатков, в связи с прекращением действия лицензии;
- 76 мероприятий по пломбированию (распломбированию) автоматических средств измерения и учета;
- 8 выездных оценок соответствия основного технологического оборудования требованиям, указанным в расчёте мощности.

При проведении контрольно-надзорных мероприятий в 123 организациях выявлено 223 правонарушения законодательства Российской Федерации в сфере производства и оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции и 10 правонарушений совершено гражданами. Отмечен рост нарушений, связанных с оборотом продукции немаркированной специальными или акцизными марками, с нарушением сроков представления деклараций, без сопроводительных документов.

По результатам всех проведенных мероприятий должностными лицами МРУ Росалкогольрегулирования по Уральскому федерального округу возбуждено 195 дел об административном правонарушении, в отношении юридических лиц и должностных лиц составлено 186 протоколов, в том числе 176 на юридических лиц и 10 на должностных лиц. Протоколы составлены по следующим статьям Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Управлением и судебными органами вынесено 70 постановлений о назначении административного наказания в виде административного штрафа на сумму 5236,00 тыс. руб., что на 13 процента меньше, чем за 2020 год. Снижение административных штрафов произошло по части 2 статьи 14.6, статье 14.19, части 4 статьи 15.12, ст. 15.13 КоАП РФ. В рамках снижения административной нагрузки помимо предостережений продолжена практика применения такого вида наказания, как предупреждение о недопустимости нарушения обязательных требований. В отношении организаций, ИП, граждан Свердловской области Управлением вынесено 71 постановление о вынесении предупреждения.

В ходе контрольных мероприятий проверено 176 тысяч литров алкогольной и спиртосодержащей продукции. Из незаконного оборота изъято 50 тысяч литров алкогольной и спиртосодержащей продукции. Конфисковано/ уничтожено продукции по решению судов, вступивших в законную силу в 2021 году - 55 тыс. литров.

В 2021 году по контрольным мероприятиям в Свердловской области была проведена 1 экспертиза подлинности федеральных специальных марок, на экспертизу было направленно 8 образцов продукции водки, получено 1 экспертное заключение о том, что представленные образцы федеральных специальных марок не были изготовлены фабрикой АО «Гознак».

На соответствие качества алкогольной продукции было проведено 4 экспертизы. На экспертизы было направлено 173 единицы алкогольной продукции, из которых 157 образцов изготовлено на основе пива (3 заключения) не соответствует требованиям ГОСТа. В том числе 16 образцов (1 заключение) вино не соответствует требованиям ГОСТа.

В 2021 году одним из основных направлений деятельности Управления стало проведение работы по недопущению нарушения обязательных требований по средствам увеличения охвата проверяемых подконтрольных субъектов в рамках осуществления мероприятий без взаимодействия с юридическими лицами.

За 2021 год проведено 927 мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями на предмет соблюдения обязательных требований, что на 4 процента больше, чем в 2020 году.

В соответствии с пунктом 4 части 2 статьи 8.2. Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» должностными лицами Управления выдано 199 (491 - 2020 года) предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, что на 55 процента меньше, чем в прошлом году.

За 2021 год количество предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, направленных в адрес подконтрольных субъектов – 199 (2020 год – 491).

Количество исполненных предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований –169 (2020 год – 237).

Из общего количества направленных 86 процента предостережений исполнено.

173 предостережения от общего числа направлены в адрес подконтрольных субъектов, осуществляющих деятельность по производству и обороту пива, пивных напитков, сидра, пуаре и медовухи, что составляет86,9 процента от общего числа вынесенных предостережений в 2021 году (63,3 процента в 2020 году).

Рост количества вынесенных предостережений в отношении организаций осуществляющих производство и оборот пива и пивных напитков в общей доле вынесенных предостережений связан с проведением мероприятий без взаимодействия с подконтрольными субъектами (наблюдений за соблюдением обязательных требований) в рамках мониторинга ЕГАИС.

Проведено 57 мероприятий по профилактике правонарушений для подконтрольных субъектов по разъяснению обязательных требований в различных форматах (2020 год – 139):

- количество ответов на вопросы подконтрольных субъектов, по телефону – 54 (2020 год – 123);

- количество ответов на вопросы подконтрольных субъектов, поступившие во время проведения личных приемов граждан – 3 (2020 год – 15);

- количество проведенных публичных мероприятий – 1 (2020 год –1).

В связи с неблагополучной эпидемиологической обстановкой из-за вспышки коронавирусной инфекции (COVID-19), в целях предупреждения ее распространения на территории Российской Федерации, защиты здоровья, прав и законных интересов граждан Российской Федерации проведение публичных мероприятий переведено в режим онлайн. Консультирование подконтрольных субъектов осуществлялось в ходе мероприятий в 2020 и 2021 году.

Также большую часть консультаций составляют телефонные консультации, в силу своей оперативности и удобства для

подконтрольных субъектов. Таким образом, сотрудники Управления осуществляют постоянную обратную связь с организациями-участниками алкогольного рынка в различных форматах.

В рамках реализации «Ведомственной программы комплексной профилактики рисков причинения вреда охраняемым законом ценностям Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка на 2021 год» на территории Свердловской области, проведено 108 мероприятий по информированию подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований и разъяснений административных процедур.

25 марта 2021 года в режиме видеоконференции для подконтрольных субъектов проведено публичное мероприятие на тему: «Результаты правоприменительной практики в контрольно-надзорной деятельности в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции».

В целях реализация полномочий по блокировке сайтов, содержащих предложения о розничной продаже дистанционным способом через Интернет алкогольной и спиртосодержащей продукции Росалкогольрегулированием вынесено 186 (146 - 2020 год) решений о блокировке Интернет-сайтов. Управлением составлено 127 (127 - 2020 год) протоколов об административных правонарушениях по части 8 статьи 13.15 КоАП РФ, судебными органами вынесено 137 (99 - 2020 год) постановлений о привлечении к административной ответственности на сумму 518 тыс. руб. (344 - 2020 год).

На территории Свердловской области составлено 7 протоколов по части 8 статьи 13.15 КоАП РФ, материалы административных дел в отношении 7 физических лиц направлены в судебные органы.

В целях пресечения незаконного производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Свердловской области совместно проведено 6 совместных мероприятий, в ходе которых выявлено 1 незаконное производство алкогольной продукции, 6 незаконных складских помещений, используемых для хранения этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции.

Кроме того, сотрудниками Управления оказано содействие в документировании и изъятии из незаконного оборота 21 тысячи литров этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, 1 единицы основного технологического оборудования, 38 750 предметов, 17645 бутылок, 3 автотранспортных средств. Вся алкогольная продукция, технологическое оборудование, предметы, автотранспортные средства вывезены в АО «Росспиртпром».

Общий объем изъятой на территории Свердловской области из незаконного оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции снизился на 56,1 процента по сравнению с 2020 годом, в связи с продолжением систематической работы Управления по контролю без

взаимодействия с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и проведением профилактических мероприятий с подконтрольными субъектами.

В том числе изъято по видам алкогольной продукции:

- Управлением изъято 5001,5 дкл. Из них: 15,90 дкл. – водка, 4703,36 дкл. – пиво и пивные напитки, 0,30 дкл. – спиртосодержащая продукция.

- совместно с ГУ МВД России по Свердловской области изъято 1877,64 дкл. Из них: 1493,48 дкл. – водка, 73,94 дкл. – этиловый спирт, 178,90 дкл. – спиртосодержащая продукция.

Доля изъятого объема алкогольной продукции, маркировка которой не предусмотрена законодательством - пиво и пивные напитки составляет 68 процентов, крепкого алкоголя 23 процента.

Из ГУ МВД России по Свердловской области поступило 29 материалов в отношении индивидуальных предпринимателей и организаций для проверки признаков нарушения обязательных требований. По результатам рассмотренных материалов составлено 53 протокола об административных правонарушениях.

В целях исполнения Постановления Правительства Российской Федерации от 28 сентября 2015 года № 1027 «О реализации мер по пресечению незаконных производства и (или) оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» в ОАО «Росспиртпром» направлено 468 заявок на вывоз и прием для уничтожения или хранения продукции и предметов, 3 заявки на вывоз основного технологического оборудования,

9 заявок на вывоз автотранспорта, используемого для перевозки нелегальной алкогольной продукции по территории Свердловской области.

Межведомственное взаимодействие:

1. На заседании региональной коллегии федеральных органов исполнительной власти в Свердловской области при полномочном представителе Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе представлен доклад «Анализ алкогольного рынка Свердловской области».

2. На заседании комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции заслушан доклад «Пресечение незаконного оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Свердловской области». В течении года осуществлялось межведомственное взаимодействие в рамках ранее утвержденного плана работы комиссии.

3. Создана межведомственная рабочая группа с Уральской оперативной таможней. В течении года осуществлялось межведомственное взаимодействие в рамках ранее утвержденного межведомственного плана работы с Тюменской и Челябинской таможней по пресечению незаконного оборота импортируемой

продукции.

4. Создана межведомственная рабочая группа с Федеральной налоговой службой по вопросам обмена информацией и принимаемым мерам реагирования в рамках компетенции для взыскания и увеличений поступлений в бюджет. Утвержден план работы, по которому определен порядок обмена информацией, в том числе сверки налогооблагаемой базы по акцизам.

5. С участием представителей Министерства агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области для подконтрольных субъектов проведено публичное мероприятие в режиме видеоконференции на тему: «Результаты правоприменительной практики в контрольно-надзорной деятельности в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» для организаций Свердловской области. Доведена сложившаяся правоприменительная практика в регионе, на вопросы подконтрольных субъектов даны разъяснения.

6. Для подготовки заседания межведомственной рабочей группы по вопросам защиты прав предпринимателей в Генеральную прокуратуру по Уральскому федеральному округу направлен обзор правоприменительной практики Управления.

7. Для сотрудников ГУ МВД России по Свердловской области проведено обучение по подключению к онлайн-сервисам Росалкогольрегулирования, а также использования указанных онлайн-сервисов при проведении контрольных мероприятий в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции. Освещены вопросы оптимизации взаимодействия в рамках исполнения постановления Правительства Российской Федерации от 28 сентября 2015 г. № 1027 «О реализации мер по пресечению незаконных производства и (или) оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции».

2.1.8. Табачные изделия

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в 2021 году проверено 2786 объектов, осуществляющих продажу табачных изделий, в 314 предприятиях (объектах) выявлены нарушения действующего законодательства, что составляет 11,3 процента. Сведения о проведенных надзорных мероприятиях представлены на рисунке 26.

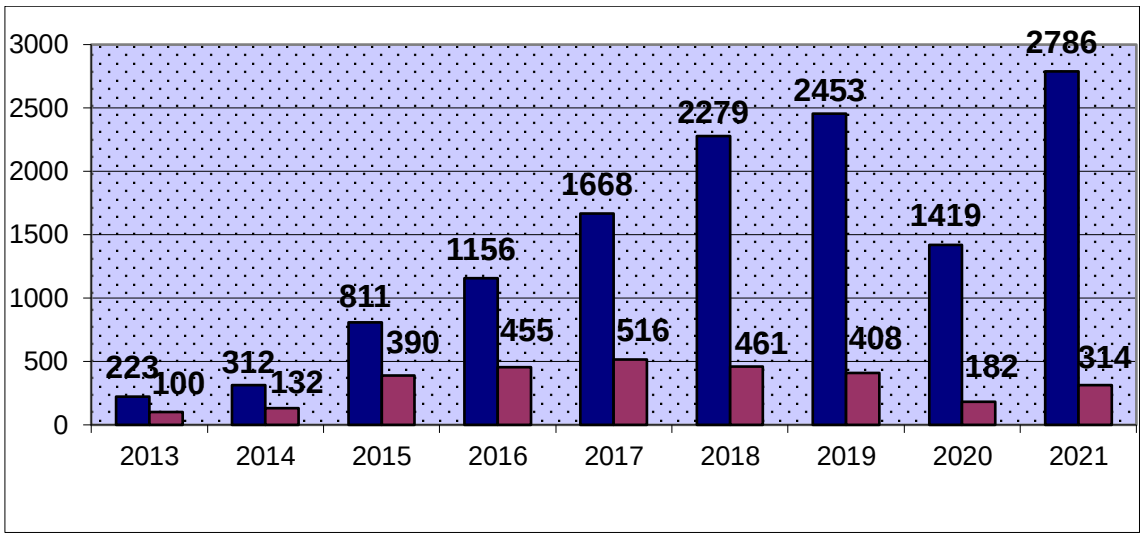

Рис. 26. Табачные изделия. Количество надзорных мероприятий

Ситуация в данном сегменте рынка характеризуется увеличением количества проверок хозяйствующих субъектов, реализующих табачные изделия, что связано с вступлением в силу с 1 июня 2014 года отдельных положений Федерального закона от 23.02.2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» (далее - Федеральный закон от 23.02.2013г. №15-ФЗ).

При проведении проверок специалистами производилось инспектирование реализуемых табачных изделий.

Основные причины забраковок продукции: отсутствие сопроводительных документов, нарушение правил маркировки.

В течение 2021 года проинспектировано 36 тыс. пачек табачных изделий, забраковано 28 тыс. пачек, что составило 79 процентов.

Удельный вес продукции, реализуемой с нарушениями, представлен на рисунке 27.

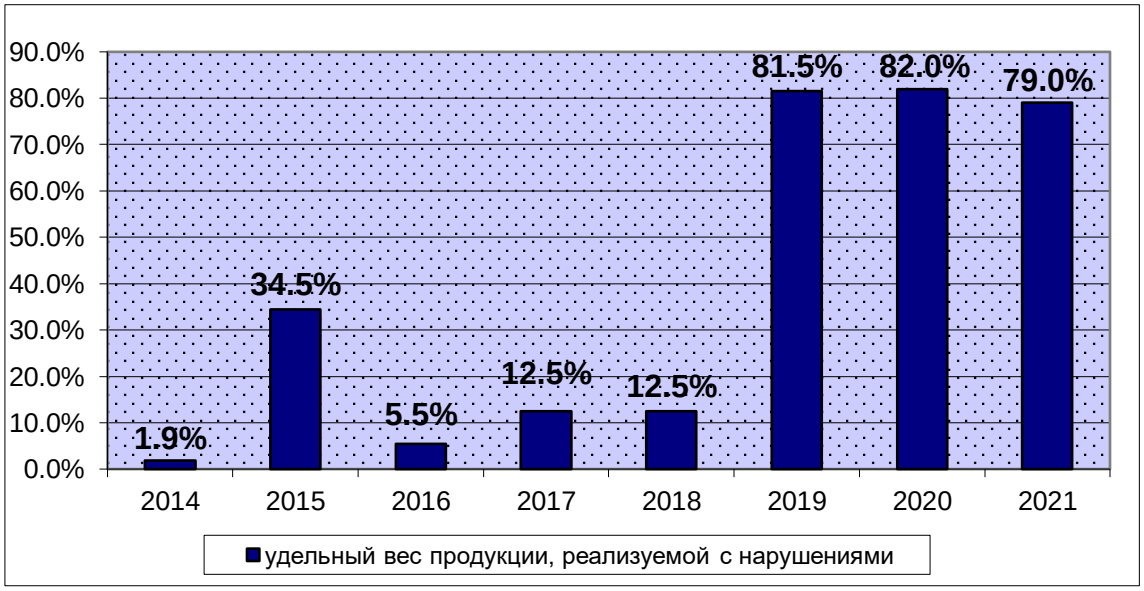

Рис. 27. Табачные изделия. Удельный вес продукции, реализуемой с нарушениями

При проведении надзорных мероприятий в части соблюдения хозяйствующими субъектами, норм законодательства в области охраны здоровья граждан от воздействия табачного дыма и последствий потребления табака установлены следующие нарушения:

- продажа табачных изделий с превышением максимальной розничной цены;
- отсутствие знака о запрете курения на объектах, где курение запрещено;
- продажа табачных изделий несовершеннолетним;
- продажа табачных изделий без оформленного перечня, реализуемых табачных изделий;
- продажа табачной продукции с выкладкой и демонстрацией в торговом объекте;
- продажа табачных изделий на расстоянии менее ста метров от границ образовательного учреждения;
- неисполнение юридическим лицом обязанностей по контролю за соблюдением норм законодательства в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака на территориях и в помещениях, используемых для осуществления своей деятельности.

По результатам проверок в отношении лиц, допустивших нарушения требований действующего законодательства, вынесено 325 постановлений на сумму 3,3 млн. рублей.

Начиная с 2013 года Роспотребнадзор осуществляет государственный контроль (надзор) за соблюдением требований Федерального закона от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ.

Примеры выявленных в 2021 г. нарушений:

- **оборот табачной продукции при отсутствии на маркировке специального средства идентификации продукции (визуального цифрового кода Data Matrix):**

- при проведении административного расследования в отношении Шибалкина А. С., установлен оборот табачной продукции при отсутствии на маркировке специального средства идентификации продукции (визуального цифрового кода Data Matrix). В отношении гражданина возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Тырлышкиной О.Н., на объекте павильон «Продукты», Свердловская область, п. Белоярский, сан. «Кристалл», ул. Санаторная, 12а, установлен оборот табачной продукции при отсутствии на маркировке специального средства идентификации продукции (визуального цифрового кода Data Matrix). В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об

административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Шахмурадова И. А., на объекте павильон «Продукты», г. Екатеринбург, ул. Титова, 19, установлен оборот табачной продукции при отсутствии на маркировке специального средства идентификации продукции (визуального цифрового кода Data Matrix). В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Тагиева З. У., на объекте павильон «Продукты», г. Екатеринбург, ул. П. Лумумбы, 4/7, установлен оборот табачной продукции при отсутствии на маркировке специального средства идентификации продукции (визуального цифрового кода Data Matrix). В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Мамедова А. Х., на объекте павильон «Продукты», г. Екатеринбург, ул. П. Лумумбы, 4, установлен оборот табачной продукции при отсутствии на маркировке специального средства идентификации продукции (визуального цифрового кода Data Matrix). В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Козиной Е. Ю., на объекте павильон «Продукты», г. Екатеринбург, ул. Белинского, 198а, установлен оборот табачной продукции при отсутствии на маркировке специального средства идентификации продукции (визуального цифрового кода Data Matrix). В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд;

- при рассмотрении информации, поступившей из правоохранительных органов, в отношении ООО «Вальгер» **(**магазин «ТПС», г. Красноуфимск) забракована 71 пачка табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении юридического лица составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы дела направлены в суд для принятия решения;

- при рассмотрении информации, поступившей из правоохранительных органов, в отношении ИП Кузьмина Е.В. **(**торговая точка, г. Красноуфимск) забраковано 783 пачки табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция

арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы дела направлены в суд для принятия решения;

- при рассмотрении информации, поступившей из правоохранительных органов, в отношении ИП Ивлева М.Е. (кальянная «Облако», г. Полевской) забраковано 30 пачек табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы дела направлены в суд для принятия решения. По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 10 000 рублей с конфискацией табачной продукции;

- при рассмотрении информации, поступившей из правоохранительных органов, в отношении ИП Торопова М.А. (магазин «Продукты», г. Полевской) забраковано 26 пачек табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы дела направлены в суд для принятия решения. По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного наказания в виде предупреждения;

- при рассмотрении информации, поступившей из правоохранительных органов, в отношении ИП Новиковой Л.С. **(**магазин «Продукты», г. Богданович) забракована 241 пачка табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы дела направлены в суд для принятия решения. По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 10 000 рублей с конфискацией табачной продукции;

- при рассмотрении информации, поступившей из правоохранительных органов, в отношении ИП Лукояновой А.С. (магазин «Продукты», г. Богданович) забраковано 19 пачек табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы дела направлены в суд для принятия решения. По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 10 000 рублей с конфискацией табачной продукции;

- при рассмотрении информации, поступившей из правоохранительных органов, в отношении ИП Щербакова М.Е.

(торговый павильон «Табак», г.Екатеринбург) забраковано 11 пачек табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы дела направлены в суд для принятия решения;

- при рассмотрении информации, поступившей из правоохранительных органов, в отношении ИП Алексеевой С.И. (магазин «Продукты», г. Каменск-Уральский) забраковано 206 пачек табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы дела направлены в суд для принятия решения. По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 4000 рублей с конфискацией табачной продукции;

- при рассмотрении информации, поступившей из правоохранительных органов, в отношении ИП Агаевой В.А. (магазин «Табак», г. Нижний Тагил) забраковано 26 пачек табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы дела направлены в суд для принятия решения;

- при рассмотрении информации, поступившей из правоохранительных органов, в отношении ИП Магомедовой Л.И. (магазин «Улыбка», Пышминский р-он) забраковано 145 пачек табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы дела направлены в суд для принятия решения. По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 10 000 рублей с конфискацией табачной продукции;

- при рассмотрении информации, поступившей из правоохранительных органов, в отношении ИП Розмановой О.В. (магазин «Алинка», Пышминский р-он) забраковано 32 пачки табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы дела направлены в суд для принятия решения. По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного

наказания в виде штрафа на сумму 4000 рублей с конфискацией табачной продукции;

- при рассмотрении информации, поступившей из правоохранительных органов, в отношении гр. Геворкян В. К. (павильон «Табак», г. Артемовский) забраковано 1252 пачки табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении гражданина составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ;

- при рассмотрении информации, поступившей из правоохранительных органов, в отношении ИП Дорохина И. В. (магазин «Абсолют», г. Артемовский) забраковано 20 пачек табачной продукции с нечитаемым кодом. Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного наказания в виде предупреждения;

- при проведении контрольной закупки в отношении ИП Москвиной С. С. **(**магазин «Продукты», г. Первоуральск) проверено и забраковано 352 пачки табачной продукции с нечитаемым кодом. Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ;

- при проведении контрольной закупки в отношении ИП Горожаниной Е. Ф. (магазин «Легенда», Сухоложский район, с. Курьи) проверено и забраковано 715 пачек табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Пугачевой Н. В. (магазин «Водолей», г. Туринск) проверено и забраковано 9 пачек табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Багирова Н. Ю. (торговое место на рыночном комплексе, г. Екатеринбург) проверено и забраковано 233 пачки табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Мамедова А. Х. (торговое место на рыночном комплексе, г. Екатеринбург) проверено и забраковано 110 пачек табачной продукции без маркировки средствами идентификации.

Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Думанской И. В. (г. Тавда) проверено 500 пачек табачной продукции, забраковано 149 пачек табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного наказания в виде предупреждения с конфискацией;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Зыряновой С. А. (г. Ирбит) проверено и забраковано 52 пачки табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 10 000 рублей с конфискацией продукции;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Заздравных М. В. (г. Нижний Тагил). Проверено и забраковано 36 пачек табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 10 000 рублей с конфискацией продукции;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Кузнецовой Э. Э. (г. Нижний Тагил) проверено и забраковано 3083 пачки табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении ИП составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы направлены в суд для рассмотрения и принятия мер.

- при проведении административного расследования в отношении ИП Новиковой Т. В. (г. Нижний Тагил) проверено и забраковано 130 пачек табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы направлены в суд для рассмотрения и принятия мер;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Кузнецовой Э. Э. (г. Нижний Тагил) проверено и забраковано 30 пачек табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы направлены в суд для рассмотрения и принятия мер;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Величко Г. М. (г. Артемовский) проверено и забраковано 2629 пачек табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы направлены в суд для рассмотрения и принятия мер;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Шахмурадова И. А. (г. Екатеринбург) проверено и забраковано 24 пачки табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении ИП составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы направлены в суд для рассмотрения и принятия мер;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Усовой Я. А. (Свердловская область, Пригородный район) проверено и забраковано 597 пачек табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении ИП составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы направлены в суд для рассмотрения и принятия мер;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Заздравных М. В. (г. Реж). Проверено и забраковано 1674 пачки табачной продукции без маркировки средствами идентификации. Продукция арестована. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 10000 рублей с конфискацией продукции

- **реализация табачной продукции с выкладкой и демонстрацией:**

- при проведении административного расследования в отношении ИП Мамедова Т. Г., на объекте магазин «Шихан», Свердловская область, г. Верхотурье, ул. 20 лет Победы, 68, установлен факт реализации табачной продукции с выкладкой и демонстрацией. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении в порядке

ч. 1 ст. 14.3.1 КоАП РФ, по результатам рассмотрения материалов дела принято решение о привлечении к административной ответственности в виде штрафа в размере 5 000 рублей;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Карнишина К. А., на объекте магазин «Табакс», г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 188, установлен факт реализации табачной продукции с выкладкой и демонстрацией. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 14.3.1 КоАП РФ, по результатам рассмотрения материалов дела принято решение о привлечении к административной ответственности в виде штрафа в размере 5000 рублей;

- при проведении административного расследования в отношении ООО «Константа», на объекте магазин «Провиантъ», Свердловская область, г. Артемовский, ул. 8 Марта, 25, установлен факт реализации табачной продукции с выкладкой и демонстрацией. В отношении должностного лица составлен протокол об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 14.3.1 КоАП РФ, по результатам рассмотрения материалов дела принято решение о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения.

- **продажа табачной продукции в нестационарных объектах:**

- при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Кабитцкого А. В., на объекте отдел островного типа в торговом центре «Небо», Свердловская область, г. Асбест, ул. Ленинградская, 26/2, установлена продажа табачной продукции (табак для кальяна) в нарушение требований ст. 19 Федерального закона № 15-ФЗ. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ. По результатам рассмотрения вынесено постановление о назначении административного наказания в виде предупреждения.

- **продажа табачной продукции без специальных марок:**

- при проведении административного расследования в отношении Шибалкина А. С., установлен оборот табачной продукции при отсутствии специальных (акцизных) марок. В отношении гражданина возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд;

- при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Тегенцевой И. В., на объекте магазин «Продукты», Свердловская область, г. Туринск, ул. Свердлова, 80, установлен оборот табачной продукции при отсутствии специальных (акцизных) марок. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном

правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд. По результатам рассмотрения дела вынесено постановление о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 10000 рублей с конфискацией табачной продукции;

- при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Алексеевой С. И., на объектах магазин «Продукты 24», Свердловская область, г. Каменск-Уральский, ул. Белинского, 7, магазин «Продукты», Свердловская область, г. Каменск-Уральский, ул. Ленина, 195, установлен оборот табачной продукции при отсутствии специальных (акцизных) марок. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд;

- при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Григорьева А. Н., на объекте магазин «Продукты», Свердловская область, г. Богданович, ул. 1-й квартал, 18, установлен оборот табачной продукции при отсутствии специальных (акцизных) марок. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд;

- при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Заздравных М. В., на объекте павильон «Продукты», Свердловская область, г. Богданович, ул. Белинского, 32а, установлен оборот табачной продукции при отсутствии специальных (акцизных) марок. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд;

- при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Лукоянова А. С., на объекте павильон «Продукты», Свердловская область, г. Богданович, ул. Циолковского, 50а, установлен оборот табачной продукции при отсутствии специальных (акцизных) марок. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд;

- при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Новикова Л. С., на объекте павильон «Продукты», Свердловская область, г. Богданович, ул. Кунавина, 63, установлен оборот табачной продукции при отсутствии специальных (акцизных) марок. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд;

- при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Паюсова А. С., на объекте павильон «Продукты», Свердловская область, г. Каменск-Уральский, д. Монастырка, ул. Первомайская, 37, установлен оборот табачной продукции при отсутствии специальных (акцизных) марок. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд;

- при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Гаязова Р. А., на объекте магазин «Забава», Свердловская область, п. Сосьва, ул. Свободы, 12а, установлен оборот табачной продукции при отсутствии специальных (акцизных) марок. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд. По результатам рассмотрения дела вынесено постановление о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 10 000 рублей с конфискацией табачной продукции;

- при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Чекасина А. А., на объекте закусочная «Креветка», Свердловская область, г. Серов, ул. Народная, 30, установлен оборот табачной продукции при отсутствии специальных (акцизных) марок. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд. По результатам рассмотрения дела вынесено постановление о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 10 000 рублей с конфискацией табачной продукции;

- при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Саричевой О. Н., на объекте магазин «Продукты», Свердловская область, п. Красноярка, пер. Клубный, 17, установлен оборот табачной продукции при отсутствии специальных (акцизных) марок. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд. По результатам рассмотрения дела вынесено постановление о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 4 000 рублей с конфискацией табачной продукции;

- при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Савицкой М. Г., на объекте магазин «На горняках», Свердловская область, г. Серов, ул. Мира, 33, установлен оборот табачной продукции при отсутствии специальных (акцизных) марок. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном

правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд. По результатам рассмотрения дела вынесено постановление о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 4000 рублей с конфискацией табачной продукции;

- при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Стариковой М. Р., на объекте магазин «Парковый», Свердловская область, г. Серов, ул. Парковая, 16, установлен оборот табачной продукции при отсутствии специальных (акцизных) марок. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд. По результатам рассмотрения дела вынесено постановление о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 4000 рублей с конфискацией табачной продукции;

- при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Шахмаровой Т. Ф., на объекте павильон «Продукты», г. Екатеринбург, ул. Титова, 19, установлен оборот табачной продукции при отсутствии специальных (акцизных) марок. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд;

- при рассмотрении материалов КУСП, поступивших из ОМВД России по городу Полевскому, в отношении индивидуального предпринимателя Ивлева М. Е., на объекте кальянная «Облако», Свердловская область, г. Полевской, ул. Коммунистическая, 34, установлен оборот табачной продукции при отсутствии специальных (акцизных) марок. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд;

- при рассмотрении материалов КУСП, поступивших из ОМВД России по городу Реж, в отношении индивидуального предпринимателя Остапова А. Н., на объекте магазин «Махорочка», Свердловская область, г. Реж, ул. Советская, 2а, установлен оборот табачной продукции при отсутствии специальных (акцизных) марок. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд. По результатам рассмотрения дела вынесено постановление о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 10000 рублей с конфискацией табачной продукции;

- при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Сухарева А. Ю., на объекте павильон «Табачок», г. Екатеринбург, ул. Ильича, 71а, установлен оборот табачной продукции при отсутствии специальных (акцизных) марок. В отношении индивидуального предпринимателя

возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд. По результатам рассмотрения дела вынесено постановление о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 4 000 рублей с конфискацией табачной продукции.

- **продажа табачных изделий на расстоянии менее ста метров от границ образовательного учреждения:**

- при проведении внеплановой выездной проверки в отношении ООО «Элемент-Трейд», на объекте магазин «Монетка», Свердловская область, г. Асбест, ул. Мира, 6/5, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 68,5 метра по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 52», Свердловская область, г. Асбест, ул. Мира, 6/3. В отношении лица, допустившего указанное нарушение, вынесено постановление о назначении административного наказания по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ в виде штрафа на сумму 30000 рублей;

- при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Газарян А. Г., на объекте магазин «Фасоль», Свердловская область, с. Косулино, ул. Молодежная, 1, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 16,4 метра по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 34 «Родничок», Свердловская область, с. Косулино, ул. Строителей, 14. В отношении лица, допустившего указанное нарушение, вынесено постановление о назначении административного наказания по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ в виде штрафа на сумму 5 500 рублей;

- при проведении административного расследования в отношении АО «Тандер», на объекте магазин «Магнит», г. Екатеринбург, ул. Газетная, 34, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 82 метра по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией МБОУ СОШ № 21, г. Екатеринбург, ул. П. Лумумбы, 79. В отношении лица, допустившего указанное нарушение, вынесено постановление о назначении административного наказания по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ в виде штрафа на сумму 30000 рублей;

- при проведении административного расследования в отношении ООО «Элемент-Трейд», на объекте магазин «Монетка», Свердловская область, г. Богданович, ул. Рокицанская, 15а, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 90 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией МКДОУ «Детский сад № 37 «Березка», Свердловская область, г. Богданович,

ул. Рокицанская, 15. В отношении лица, допустившего указанное нарушение, вынесено постановление о назначении административного наказания по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ в виде штрафа на сумму 30000 рублей;

- при проведении административного расследования в отношении ООО «Элемент-Трейд», на объекте магазин «Монетка», Свердловская область, г. Сухой Лог, ул. Октябрьская, 4, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 75 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией МКДОУ «Детский сад № 38», Свердловская область, г. Сухой Лог, ул. Октябрьская, 6а. В отношении лица, допустившего указанное нарушение, вынесено постановление о назначении административного наказания по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ в виде штрафа на сумму 30000 рублей;

- при проведении административного расследования в отношении ООО «Элемент-Трейд», на объекте магазин «Монетка», Свердловская область, г. Сухой Лог, ул. 60 лет СССР, 5а, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 98 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией МКДОУ «Детский сад № 29», Свердловская область, г. Сухой Лог, ул. Белинского, 24. В отношении лица, допустившего указанное нарушение, вынесено постановление о назначении административного наказания по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ в виде штрафа на сумму 30000 рублей;

- при проведении административного расследования в отношении ООО «Агроторг», на объекте магазин «Пятерочка», Свердловская область, г. Сухой Лог, ул. Октябрьская, 4, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 98 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией МКДОУ «Детский сад № 38», Свердловская область, г. Сухой Лог, ул. Октябрьская, 6а. В отношении лица, допустившего указанное нарушение, вынесено постановление о назначении административного наказания по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ в виде штрафа на сумму 30000 рублей;

- при проведении административного расследования в отношении АО «Тандер», на объекте магазин «Магнит», Свердловская область, г. Сухой Лог, ул. Октябрьская, 16, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 98 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией МКДОУ «Детский сад № 37 «Сказка», Свердловская область, г. Сухой Лог, ул. Пушкинская, 11а. В отношении лица, допустившего указанное нарушение, вынесено постановление о назначении административного наказания по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ в виде штрафа на сумму 30 000 рублей;

- при проведении внеплановой выездной проверки в отношении ООО «Сплит», на объекте магазин «Магнум», г. Екатеринбург, ул. Кировградская, 8, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 30 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией МАОУ «СОШ № 77», г. Екатеринбург, ул. Кузнецова, 5. В отношении лица, допустившего указанное нарушение, вынесено постановление о назначении административного наказания по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ в виде предупреждения;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Тренихина В. В., на объекте табачный павильон «Аврора», Свердловская область, г. Серов, пр. Серова, 66, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 37 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией ГБПОУ СО «Северный педагогический колледж», Свердловская область, г. Серов, ул. Добрынина, 65. В отношении лица, допустившего указанное нарушение, вынесено постановление о назначении административного наказания по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ в виде штрафа в размере 5000 рублей;

- при проведении административного расследования в отношении ИП Токаревой О. А., на объекте магазин «Пивная лавка», г. Екатеринбург, ул. Красных Командиров, 27, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 75 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией МБДОУ «Детский сад комбинированного вида Надежда», г. Екатеринбург, ул. Войкова, 26. В отношении индивидуального предпринимателя вынесено постановление о назначении административного наказания по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ в виде предупреждения;

- при проведении административного расследования в отношении ООО «Агроторг», на объекте магазин «Пятерочка», г. Екатеринбург, ул. Коммунистическая, 123, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 10 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией НДОУ «Детский сад «Мой дошколенок», г. Екатеринбург, ул. Молодежи, 80а. В отношении лица, допустившего указанное нарушение, вынесено постановление о назначении административного наказания по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ в виде штрафа на сумму 32000 рублей.

- **реализация табачной продукции при отсутствии документов, подтверждающих качество и безопасность:**

- при проведении проверки в отношении индивидуального предпринимателя Нелогова Т. М., на объекте магазин «Продукты», Свердловская область, г. Туринск, ул. Ленина, 49, установлен оборот

табачной продукции при отсутствии товарно-сопроводительных документов. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы направлены в суд. По результатам рассмотрения принято решение о привлечении индивидуального предпринимателя к административной ответственности в виде штрафа на сумму 4000 рублей с конфискацией продукции.

- **реализация табачной продукции при отсутствии на маркировке единого знака обращения продукции:**

- при рассмотрении материалов КУСП, поступивших из ОМВД России по городу Полевскому, установлены факты оборота табачной продукции индивидуальным предпринимателем Тороповым М. А., на объекте магазин «Пекарня у Храма», Свердловская область, г. Полевской, пер. Банковский, 5, при отсутствии на маркировке единого знака обращения продукции. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы направлены в суд.

- **розничная торговля табачной продукцией при отсутствии в торговом зале перечня реализуемых табачных изделий:**

- при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя Тамразян Г. В., на объекте магазин «Продукты», г. Екатеринбург, ул. Родонитовая, 3/1, установлена розничная торговля табачной продукцией при отсутствии в торговом зале перечня реализуемых табачных изделий. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ, по результатам рассмотрения дела вынесено постановление о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 1 000 рублей.

- **несоблюдение требований к знаку запрете курения, обозначающему территории, здания и объекты, где курение запрещено, и к порядку его размещения:**

- при проведении плановой выездной проверки в отношении АО «УТС», на объекте имущественный комплекс АО «УТС», Свердловская область, г. В. Пышма, ул. Огнеупорщиков, 1, отсутствует знак о запрете курения. В отношении акционерного общества «УТС» возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 6.25 КоАП РФ, по результатам рассмотрения дела вынесено постановление о назначении административного наказания в виде предупреждения;

- при проведении плановой выездной проверки в отношении МУП «Газовое хозяйство», Свердловская область, г. Н. Ляля,

ул. Уральская, 26, установлено: отсутствует знак о запрете курения. В отношении должностного лица директора МУП «Газовое хозяйство» возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 6.25 КоАП РФ, по результатам рассмотрения дела вынесено постановление о назначении административного наказания в виде штрафа в размере 10000 рублей;

- при проведении внеплановой выездной проверки в отношении ООО «Свой сервис», г. Екатеринбург, ул. Победы, 32, установлено: отсутствует знак о запрете курения. В отношении должностного лица директора ООО «Свой сервис» возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 6.25 КоАП РФ, по результатам рассмотрения дела вынесено постановление о назначении административного наказания в виде предупреждения.

2.1.9 Государственный надзор по соблюдению законодательства в сфере обеспечения здоровья животных, безопасности продукции животного происхождения и лабораторного контроля, в сфере обеспечения карантина растений, обеспечения качества и безопасности зерна, в области семеноводства

Управление Россельхознадзора по Свердловской области действует на основании Положения об Управлении Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (новая редакция), утвержденного приказом Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору от 30.06.2021 №727. Контрольно-надзорные полномочия Управления осуществляются: по контролю и надзору в сфере ветеринарии, карантина и защиты растений, безопасного обращения с пестицидами и агрохимикатами, обеспечения плодородия почв, обеспечения качества и безопасности зерна, крупы, комбикормов и компонентов для их производства, побочных продуктов переработки зерна, земельных отношений (в части, касающейся земель сельскохозяйственного назначения), функции по защите населения от болезней, общих для человека и животных.

Совместная работа структурных отделов Управления Россельхознадзора по Свердловской области организуется и проводится на основании Плана проверок, согласованного с Прокуратурой Свердловской области.

В 2021 году должностными лицами Управления Россельхознадзора по Свердловской области проведено 465 плановых и внеплановых проверок выполнения требований законодательства РФ.

В рамках реализации контрольно-надзорных полномочий в соответствии с Федеральным законом от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О

защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», Федеральный закон от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», поручениями Правительства Российской Федерации, приказов Россельхознадзора в области федерального государственного ветеринарного надзора проведено 166 внеплановых проверок, проведено 75 иных мероприятий, в том числе рейды, обследования и т.д.

По результатам проведенных контрольно-надзорных мероприятий: выявлено 296 нарушений требований законодательства Российской Федерации в области ветеринарии; составлено 112 протоколов об административном правонарушении; выдано 60 предписаний об устранении выявленных нарушений; наложено штрафов на сумму 902,8 тыс. руб.

Выдано 89 предостережений о недопустимости действий, создающих условия для совершения правонарушений.

Основные нарушения требований ветеринарного законодательства Российской Федерации – нарушение ветеринарно-санитарных правил переработки, хранения или реализации продуктов животноводства.

Типичные нарушения ветеринарно-санитарных правил – обезличивание продукции животноводства, отсутствие ветеринарных сопроводительных документов на продукты животноводства, нарушение температурного режима при хранении продуктов животноводства.

Также среди основных выявляемых нарушений - нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов.

Наиболее часто встречаются такие нарушения технических регламентов, как отсутствие прослеживаемости пищевой продукции, не обеспечение температурного режима при хранении пищевой продукции, не поддержание принципов ХАССП.

В связи со сложной эпизоотической ситуацией по высокопатогенному гриппу птиц на территории Российской Федерации, проведены проверки и выявлены нарушения в области птицеводства:

- нарушение целостности ограждения предприятия;

- нарушение санитарно-пропускного режима предприятием и обслуживающим персоналом;

- перемещение транспорта и персонала предприятия без должной дезинфекции;

- возможность въезда постороннего транспорта на предприятие без дезинфекции;

- отсутствие буферных зон, свободных от диких и домашних птиц вокруг птицефабрик.

В рамках контрольно-надзорной деятельности сотрудниками отдела за отчетный период досмотрено и оформлено 14 202 партии подконтрольных грузов общим весом 32 196,767 т, живых животных – 14 327 825.

По территории Российской Федерации проконтролировано 306487,655 т перевозок животноводческой продукции.

Перечень типовых нарушений, ветеринарного законодательства Российской Федерации выявляемых при контрольно-надзорной деятельности за отчетный период: отсутствие разрешений Россельхознадзора Российской Федерации на ввоз / вывоз поднадзорных грузов;

– перемещение поднадзорных грузов без ветеринарных сопроводительных документов;

– перемещение животноводческой продукции с нарушением температурного режима, без маркировки;

– нарушение изготовителем, продавцом, перевозчиком требований технических регламентов;

– отсутствие прослеживаемости пищевой продукции, не соблюдение принципов ХАССП на производстве, оформление ветеринарных сопроводительных документов (эВСД) на просроченную продукцию;

– нелогичное перемещение грузов, ветеринарные документы оформлены и погашены в течении времени не достаточного для доставки груза;

– отсутствие регистрации кормов и кормовых добавок реализуемых на территории Российской Федерации.

В 2021 году сотрудниками отдела проведено 102 контрольно-надзорных проверки выполнения карантинных фитосанитарных требований в организациях и предприятиях, занимающихся производством, ввозом, вывозом, хранением, переработкой и реализацией подкарантинной продукции. В том числе: 79 контрольных мероприятий, организованных в целях предупреждения, выявления и пресечения правонарушений в области карантина растений, 1 плановая проверка, 22 внеплановых проверки по обращениям граждан и организаций. (2020 год - 78 контрольно-надзорных мероприятий, из них 3 плановых и 46 внеплановых проверок).

Основными типовыми нарушениями в области карантинного фитосанитарного контроля в отчетном периоде являлись:

по ст. 10.1. Нарушение правил борьбы с карантинными особо опасными и опасными вредителями растений, растений-сорняками, возбуждено 5 административных дел;

по ст. 10.2. Нарушение порядка ввоза и вывоза подкарантинной продукции (подкарантинного материала, подкарантинного груза), возбуждено 132 административных дела;

по ст. 10.3. Нарушение правил производства, заготовки, перевозки, хранения, переработки, использование и реализации подкарантинной продукции (подкарантинного материала, подкарантинного груза), возбуждено 74 административных дела.

За 2021 год проведено 32 плановые проверки, в 13 из них, что составляет 40 процентов, выявлены нарушения обязательных требований законодательства.

В проверках выявлено 31 нарушение обязательных требований в сфере качества и безопасности зерна и продуктов его переработки, по признакам закупа и использования некачественной и опасной продукции, а также выпуске в обращение на территории ТС зерна без проведения обязательных процедур подтверждения соответствия в форме декларирования.

Проведено 5 внеплановых проверок, в том числе 4 по исполнению ранее выданных предписаний и одна выездная, согласованная с прокуратурой. Кроме того, проведено 78 иных контрольно-надзорных мероприятий в отношении контроля ввозимой продукции и 7 проверок сохранности зерна и продуктов его переработки в составе государственного резерва.

Объем проинспектированного зерна и продуктов его переработки составил более 132 тыс. тонн.

Более половины выявленных нарушений - это случаи недостоверного декларирования зерна и продуктов его переработки. Прекращено действие 47 деклараций о соответствии на продукцию, которые были приняты на основании протоколов испытаний, выданных несуществующими испытательными лабораториями. Это означает, что качество и безопасность продукции, выпущенной в обращение, никогда не исследовались и не подтверждались.

В пункте пропуска через государственную границу Аэропорт «Кольцово» при досмотре ручной клади и багажа пассажиров за 2021 год задержано 128 партий пищевой продукции в количестве 575,1 кг неустановленного происхождения, без маркировок, качество и безопасность которых подтвердить невозможно. Животноводческая продукция, не соответствующая ветеринарно-санитарным требованиям, изъята и уничтожена специализированной организацией. По выявленным нарушениям на авиатранспорте, составлено 126 протоколов об административном правонарушении по ч.1 ст. 10.8 КоАП РФ за нарушения правил перевозки животноводческой продукции, а также вынесено 120 постановлений.

В рамках карантинного фитосанитарного контроля в пункте пропуска ФКП «Аэропорт «Кольцово» проведено 1017 мероприятий в

отношении импортной подкарантинной продукции в количестве 86,8 тонн и 29 млн. 312 тыс. штук.

При досмотре импортных подкарантинных грузов, багажа и ручной клади пассажиров в пункте пропуска выявлено 6 карантинных объекта в 28 случаях. Зараженная продукция в количестве 5210 штук и 11 кг уничтожена.

При проведении контрольно-надзорных мероприятий должностными лицами Управления Россельхознадзора по Свердловской области в 2021 г. выдано 666 предписаний об устранении последствий выявленных нарушений, до конца 2021 г. выполнено – 528.

При отсутствии данных о том, что нарушение обязательных требований причинило вред жизни, здоровью граждан, вред животным, растениям, окружающей среде, вынесено 290 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований законодательства. 5 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

Кроме того, 96 нарушителям вынесены административные наказания в виде предупреждения. Если сравнить с 2019 г. количество выданных предупреждений и предостережений выросло в 2 раза.

Вынесено 593 постановления о наложении административных штрафов на сумму более 2,9 млн. руб.

Наряду с контрольно-надзорной деятельностью должностными лицами Управления Россельхознадзора по Свердловской области ведутся профилактические мероприятия, направленные на предотвращение нарушений.

Кроме того, в целях профилактики правонарушений для обеспечения эффективности исполнения требований федерального законодательства в рамках предоставленных полномочий специалистами Управления проводится следующая работа:

а) на официальном сайте Управления Россельхознадзора по Свердловской области (http://www.rsnso.ru/) размещены и регулярно обновляются:

- ежегодный план проведения плановых контрольно-надзорных мероприятий;
- нормативные документы по всем отделам;
- информация по лицензированию лекарственных препаратов для животных, информация по таможенному союзу;
- информация о «Реформе контрольно-надзорной деятельности»
- разделы «Противодействие коррупции», «Общественный совет»,

«Проверка деятельности органов исполнительной власти», «Реформа контрольно-надзорной деятельности»;

- ежеквартальные отчеты всех отделов по итогам деятельности;

- оперативные оповещения о выявлениях некачественной продукции в разделе «Новости» и информационные материалы в разделе «Публикации»;

б) в рамках реализации «Реформы контрольно-надзорной деятельности» проводятся публичные обсуждения результатов правоприменительной практики в формате видеоконференции;

в) консультаций по вопросам соблюдения требований законодательства с представителями организаций, индивидуальными предпринимателями – более 4000;

г) участие специалистов Управления в проведении онлайн - семинаров:

- с представителями сельскохозяйственных и перерабатывающих организаций о правилах производства, заготовки, хранения, использования, ввоза, вывоза и перевозки подкарантинной продукции растениеводства,

- с представителями бюджетных организаций, осуществляющих закупки для государственных нужд.

Во исполнение Указа Президента РФ от 06.08.2014 №560 «О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации» проведены совместных мероприятия с Уральской оперативной таможней, Прокуратурой и ФСБ России по Свердловской области за год произведено 8 рейдовых мероприятий. В ходе проведенных мероприятий выявлены нарушения соблюдения обязательных требований законодательства Российской Федерации в области ветеринарии, при реализации поднадзорной Федеральному ветеринарному надзору продукции и продуктов ее переработки непромышленной/промышленной выработки и другой продукции животного происхождения в количестве 2314,9 кг. Совместно обнаружена организованная торговля санкционной мясной и молочной (сыр) продукции производства Испании, Франции, Италии и Польши, запрещенная к ввозу на территорию Российской Федерации, из них всего 2125,94 кг мясной и 175,06 кг молочной (сыр) санкционной продукции, без ветеринарно-сопроводительных документов, удостоверяющих ее безопасность в ветеринарно-санитарном отношении, без ветеринарно-санитарной экспертизы, не промышленной выработки. В том числе 112,3 кг молочной (сыра) и 2016,96 кг мясной продукции обезличено, без маркировки, происхождение и дату выработки выяснить невозможно.

Должностные лица отдела карантинного фитосанитарного контроля принимали участие в контрольно-надзорных мероприятиях, организованных совместно с УФСБ России по Свердловской области, Уральской транспортной прокуратурой, Уральским таможенным Управлением в целях предупреждения, выявления и пресечения

нарушений оборота и реализации запрещенной к ввозу на территории Российской Федерации сельскохозяйственной продукции.

В ходе их проведения выявлено 2,3 тонн сельскохозяйственной продукции.

В рамках взаимодействия с ФТС России, в том числе Уральской оперативной таможней и другими органами исполнительной власти должностными лицами Управления осуществляются мероприятия по охране территории Российской Федерации от заноса заразных болезней животных из других государств и обеспечению продовольственной безопасности Российской Федерации на внешней границе РФ в международном аэропорту «Кольцово».

За 2021 г. совместно с Департаментом ветеринарии Свердловской области проведено 101 обследование предприятий на включение в Реестры экспортеров животноводческой продукции в страны Таможенного союза, третьи страны.

В целях профилактики нарушений обязательных требований на официальном сайте Управления Россельхознадзора по Свердловской области на регулярной основе размещаются пресс-релизы и отчеты – всего 2285 На официальном сайте Россельхознадзора опубликовано 1415 пресс-релизов.

В средствах массовой информации Управление Россельхознадзора по Свердловской области упомянуто 1542 раз (из них в печатных изданиях 106 раз, на радио 17 и на телевидении 60 интернет-СМИ- 1359). Состоялось 5 пресс-конференции в агентстве ТАСС.

2.2. Непродовольственные товары

Непродовольственные товары занимают значительный удельный вес в общем объеме оборота товаров, что определяется, с одной стороны, их широким ассортиментом, а с другой — необходимостью их использования в быту.

Значительная роль оборота непродовольственных товаров в повседневной жизни каждого потребителя определяет и динамику по увеличению количества обращений с жалобами на данные группы товаров (рисунок 28).

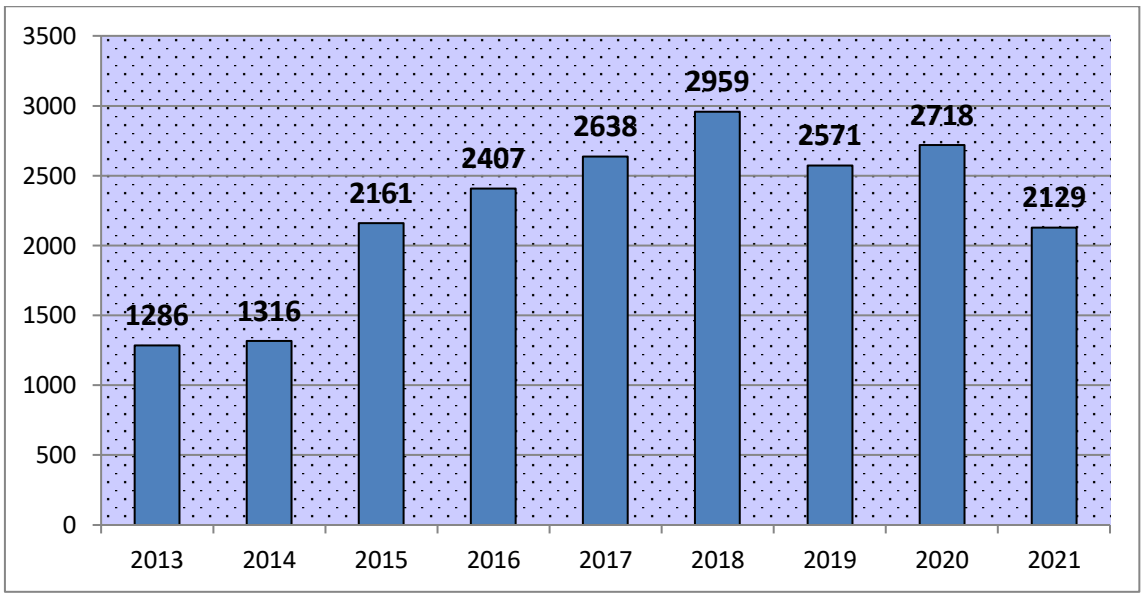

Рис.28. Непродовольственные товары. Динамика обращений потребителей на реализацию непродовольственных товаров

В 2021 году на продажу непродовольственных товаров поступило 2718 обращений потребителей, что на 21,7 процента меньше, чем в 2020 году (2020 г. – 2718 обращений, 2019 г. – 2571 обращение).

В структуре всех поступивших в 2021 году в Управление обращений по вопросам защиты прав потребителей, обращения на продажу непродовольственных товаров составляют 18,8 процента.

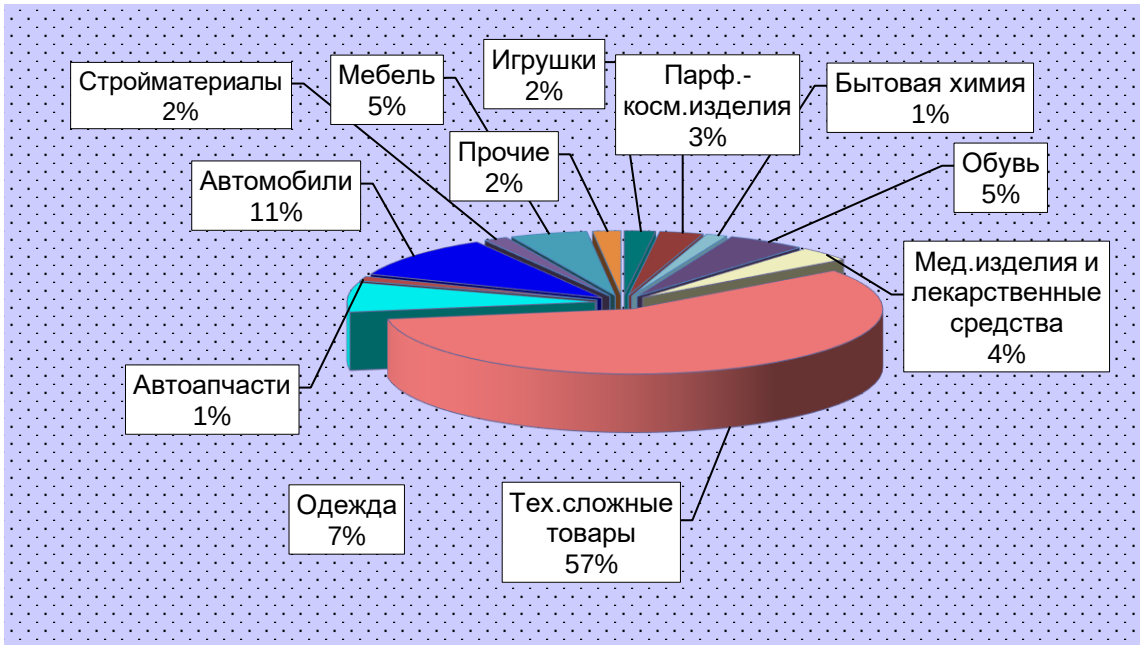

Рис.29. Непродовольственные товары. Структура обращений потребителей

Структура поступающих обращений крайне разнообразна. Наиболее проблемными товарами с точки зрения потребителей являются технически сложные товары, на них поступило 57 процентов от всех обращений потребителей на непродовольственные

товары. Также большое число обращений поступает в отношении автомобилей (11 процентов) и одежды (7 процентов). В отношении автомобилей поступают обращения на обман, непредоставление информации со стороны недобросовестных автосалонов.

Основные причины для обращений граждан с жалобами на оборот непродовольственных товаров:

- ненадлежащее качество товара;
- безосновательный отказ продавцов в выполнении гарантийных обязательств в отношении некачественных товаров, отказ в проведении проверки качества, экспертизы товаров;
- отказ продавца предоставить на период ремонта некачественного товара, товар, обладающий аналогичными потребительскими свойствами;
- отказ в оплате стоимости доставки крупногабаритного товара на место ремонта;
- нарушение сроков доставки предварительно оплаченного товара, односторонний отказ продавца от исполнения обязательства;
- включение в договор условия, ущемляющие, установленные законом права потребителя;
- нарушения правил дистанционной продажи товаров: несоблюдение сроков доставки товара, доставка товаров с иными потребительскими свойствами, повышение стоимости товара в одностороннем порядке продавцом, односторонняя отмена заказа;
- отсутствие информации о потребительских свойствах товара на русском языке: наименование товара, размер изделия, состав материала и т.п.;
- отсутствие информации о производителе: его наименовании и местонахождении;
- реализация товара, содержащего незаконное воспроизведение чужого товарного знака.

По жалобам потребителей, а также в плановом порядке Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проводятся надзорные мероприятия. Плановые проверки в отношении продукции проводятся в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического контроля (надзора), на предмет соблюдения требований технических регламентов и иных обязательных требований к продукции.

Учитывая большой спрос населения на такие товары, как обувь, одежда, товары детского ассортимента, в том числе детские игрушки, мебель, парфюмерно-косметические изделия, технически сложные товары, ламповая продукция, мебель Управление уделяет их инспектированию приоритетное внимание при проведении надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов реализующих непродовольственную продукцию (рисунок 30).

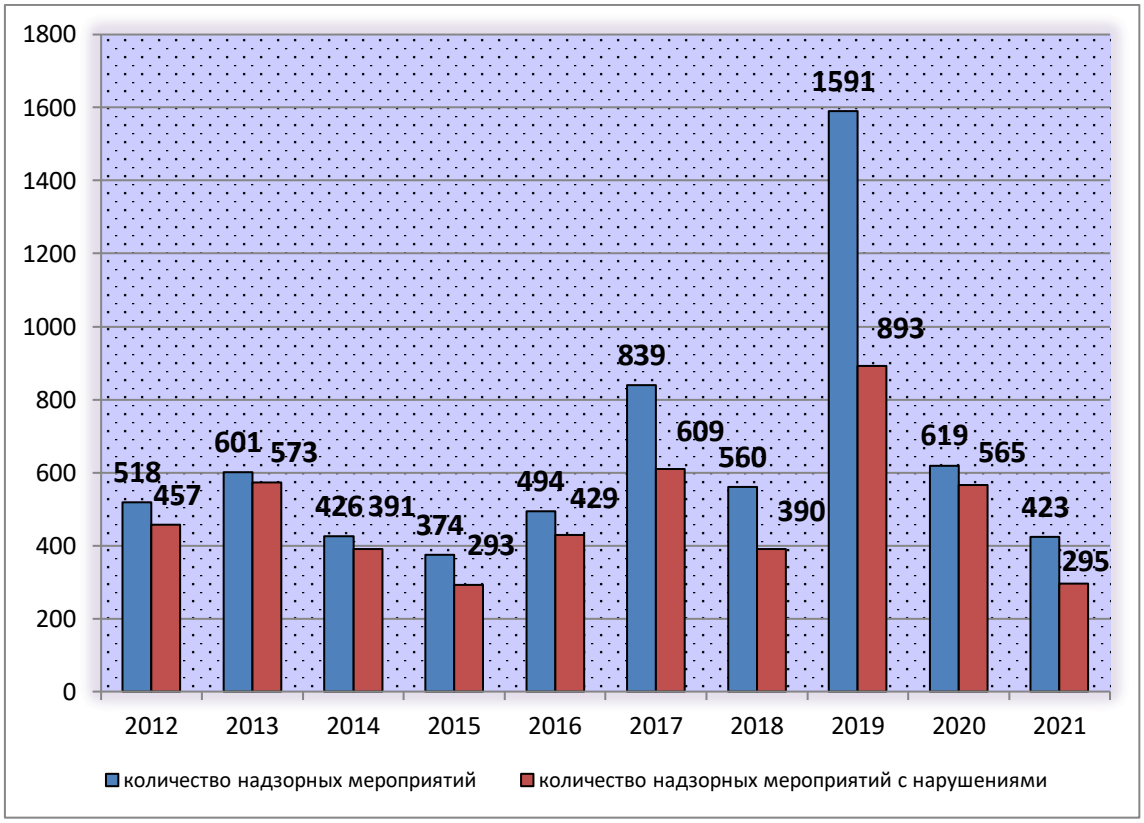

Рис.30. Непродовольственные товары. Динамика проведенных надзорных мероприятий, в том числе, в ходе которых выявлены нарушения (2012-2021 гг.)

Оценка соответствия непродовольственных товаров обязательным требованиям проводилась специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе 423 надзорных мероприятий, при этом в ходе 295 надзорных мероприятий были выявлены нарушения, связанные с обращением продукции, что составило примерно 70 процентов от количества проверенных надзорных мероприятий. Всего выявлено около 2 тыс. нарушений.

Основными нарушениями, допускаемыми хозяйствующими субъектами при обороте непродовольственных групп товаров, являются:

- несоответствие продукции требованиям нормативных документов (издательская продукция (шрифтовое оформление), стеклоомывающая жидкость (показатель «метанол»), детские игрушки (показатель «фенол», «индекс токсичности») и пр.);
- оборот продукции с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе, без средств идентификации;
- отсутствие необходимой товарно-сопроводительной документации либо отсутствие в сопроводительной документации необходимых сведений - об обязательном подтверждении соответствия продукции;
- недостоверное декларирование продукции;

- продажа продукции, реализация которой запрещена (ограничена);
- отсутствие ценников на товар и/или неправильное их оформление и пр.

Результаты надзорных мероприятий Управления показывают, что удельный вес непродовольственных товаров, не соответствующих обязательным требованиям, стабильно высокий. В 2021 г. он составил 26,9 процента (2020 г. - 50,1 процента, 2019 г. – 17,6 процента).

Управлением активно анализируется потребительский рынок непродовольственных товаров на соответствие обязательным требованиям технических регламентов Таможенного союза, в частности «О безопасности игрушек» (ТР ТС 008/2011), «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 007/2011), «О безопасности продукции легкой промышленности» (ТР ТС 017/2011), «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (ТР ТС 009/2011), «О безопасности низковольтного оборудования» (ТР ТС 004/2011), «О безопасности машин и оборудования» (ТР ТС 010/2011), «О безопасности средств индивидуальной защиты» (ТР ТС 019/2011), «О безопасности мебельной продукции» (ТР ТС 025/2012), «О безопасности упаковки» (ТР ТС 005/2011).

В разрезе приоритетных групп товаров ситуация на потребительском рынке непродовольственной продукции следующая (рисунок 31).

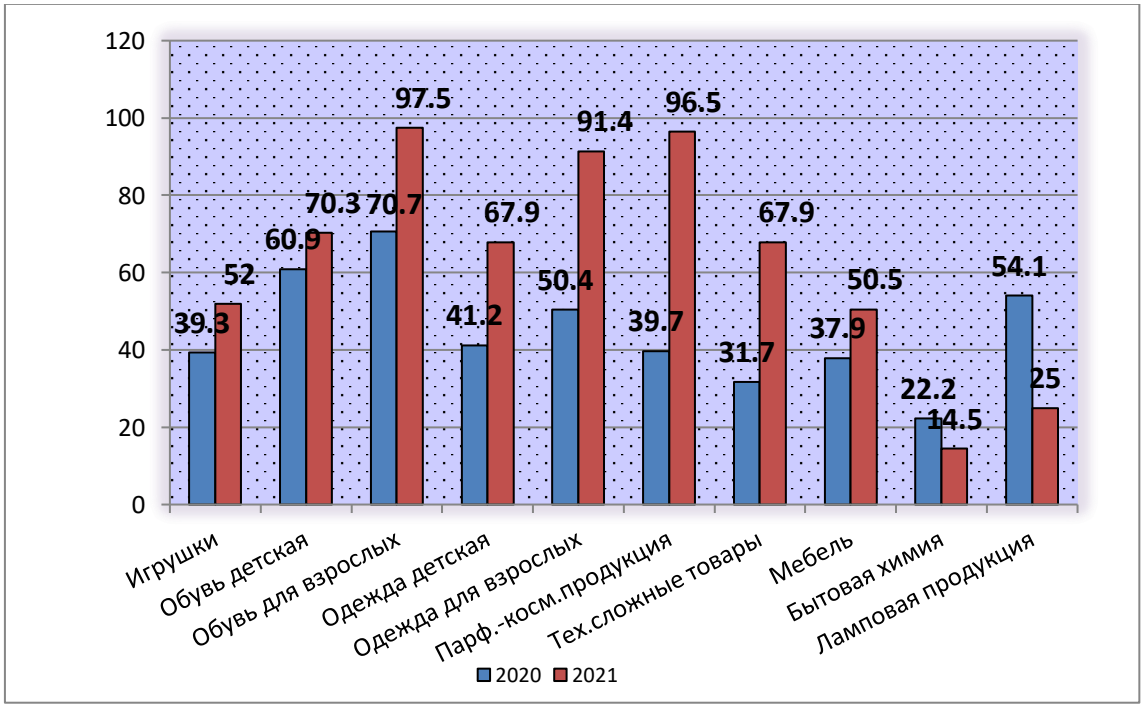

Рис. 31. Непродовольственные товары. Удельный вес товаров несоответствующих обязательным требованиям (процентов)

По отдельным группам непродовольственных товаров статистика такова.

В сравнении с 2020 г. в 2021 г. снизился удельный вес забракованной продукции по следующим группам товаров: товары бытовой химии (с 22,2 до 14,5 процента), ламповая продукция (с 54,1 процента до 25 процентов).

Увеличился удельный вес забракованной продукции в отношении продукции: детская обувь (с 60,9 до 70,3 процента), детская одежда (с 41,2 до 67,9 процента), одежда для взрослых (с 50,4 до 91,4 процента), парфюмерно-косметическая продукция (с 39,7 до 96,5 процента), обувь для взрослых (с 70,7 до 97,5 процента), мебель (с 37,9 до 50,5 процента), технически сложные товары (с 31,7 до 69,7 процента), детские игрушки (с 39,3 процента до 52 процентов).

Большая часть забраковок непродовольственных товаров приходится на импортную продукцию с неполной и недостоверной информацией о товаре и изготовителе, без документов, подтверждающих качество и безопасность.

Основными причинами забраковки непродовольственных товаров являются:

- отсутствие информации о товаре и изготовителе;
- реализация продукции (обувь) без средств идентификации;
- непредоставление потребителю информации о товаре и изготовителе на русском языке;
- наличие неполной информации об изготовителе, а именно: о его наименовании и месте нахождения, о местонахождении организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей;
- продажа товаров без информации о подтверждении их соответствия установленным требованиям;
- несоответствие товаров обязательным требования безопасности и качества;
- реализация товара, содержащего незаконное воспроизведение чужого товарного знака, знака обслуживания, наименования места происхождения товара или сходных с ними обозначений для однородных товаров (контрафактность продукции).

В ходе проведения надзорных мероприятий продукция анализировалась в рамках проведения лабораторных исследований на соответствие требованиям безопасности.

В 2021 году проверено 210 проб непродовольственных товаров, из которых 6,7 процента не соответствовали требованиям безопасности (2020 г. - 11,6 процента, 2019 г. – 11,6 процента).

В разрезе отдельных групп товаров:

- товары бытовой химии: исследовано 40 проб, из них 5 проб (12,5 процента) не соответствовали обязательным требованиям (2020 г. - 23,3 процента, 2019 г. - 27,5 процента);
- посуда, кухонные принадлежности, упаковка: исследовано 31 проба, из них 5 проб (16,1 процента) не соответствовали обязательным требованиям (2020 г. – несоответствие не выявлялось, 2019 г. – 1,4 процента);
- парфюмерно-косметические средства и средства гигиены полости рта: исследовано 24 пробы, из них 1 проба (4,2 процента) не соответствовала требованиям нормативных документов (2020 г. - 3,4 процента, 2019 г. - 4,9 процента);
- детские игрушки: исследовано 25 проб, из которых 4 пробы (16 процентов) не соответствовали требованиям безопасности (2020 г. - 5,6 процента, 2019 г. - 9 процентов);
- детская одежда и обувь: исследовано 26 проб, из которых 1 проба (3,8 процента) не соответствовала требованиям безопасности (2020 г. - 16 процентов, 2019 г. - 7,1 процента);
- детская издательская продукция, канцелярские принадлежности: исследовано 12 проб, несоответствие не выявлялось (2020 г. – несоответствие не выявлялось, 2019 г. - 6 процентов);
- мебель: исследовано 6 проб, несоответствие не выявлялось (2020 г. - несоответствие не выявлялось, 2019 г. - несоответствие не выявлялось);
- гигиенические изделия для взрослых и детей: исследовано 8 проб, несоответствие не выявлялось (2020 г. - несоответствие не выявлялось, 2019 г. - несоответствие не выявлялось);
- одежда и обувь для взрослых: исследовано 28 проб, из которых 1 проба (3,6 процента) не соответствовала требованиям безопасности (2020 г. - 20,7 процента, 2019 г. - 11,9 процента).

2.2.1. Товары детского ассортимента

К продукции детского ассортимента относятся товары для детей: игры и игрушки, одежда, обувь, мебель, коляски, парфюмерно-косметические изделия и другие.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в течение 2021 года проводились проверки хозяйствующих субъектов, реализующих детские товары (рисунок 32).

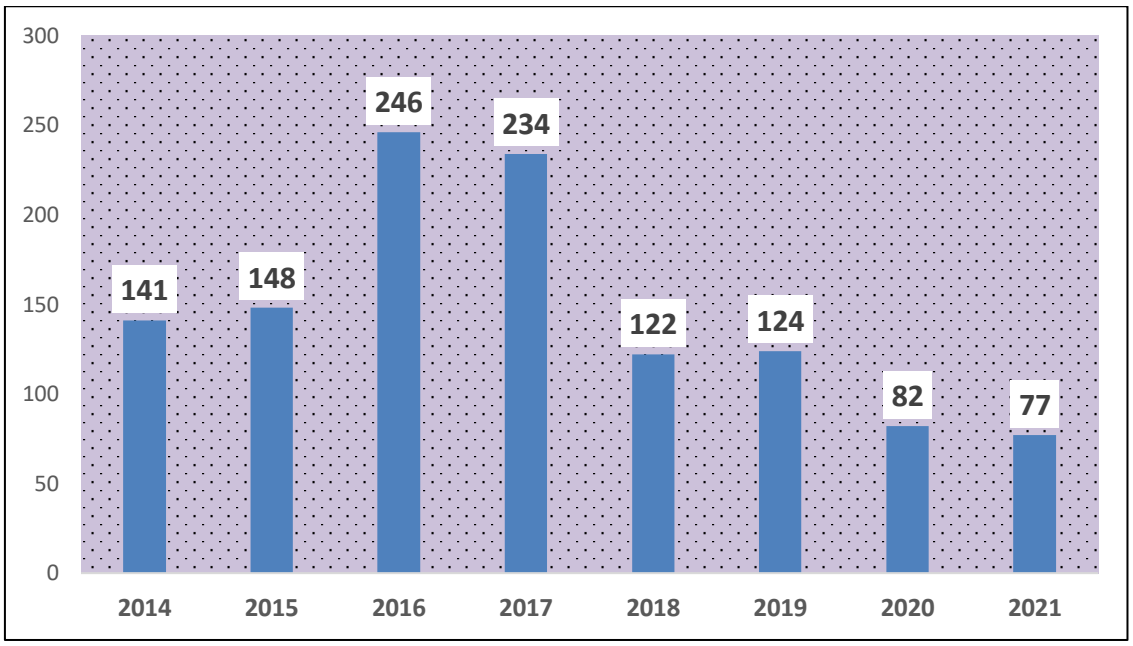

Рис. 32. Товары детского ассортимента. Динамика проведенных надзорных мероприятий за товарами детского ассортимента

За отчетный период проведено 77 надзорных мероприятий в отношении предприятий торговли, в ходе которых инспектировались товары детского ассортимента; нарушения выявлены в 55 мероприятиях (71,4 процента).

В ходе надзорных мероприятий анализируется продукция, в том числе и на соответствие технических регламентов Таможенного союза:

- «О безопасности игрушек» (ТР ТС 008/2011);
- «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 007/2011).

В ходе надзорных мероприятий проинспектировано:

1) детские игрушки – 2,1 тыс. ед. (2020 г. – 14,2 тыс. ед.), забраковано 52 процента продукции (2020 г. - 39,3 процента);

2) детская одежда – 1 тыс. ед. (2020 г. – 1,7 тыс. ед.), забраковано 67,9 процента продукции (2020 г. - 41,3 процента);

3) детская обувь – 2 тыс. ед. (2020 г. – 1,2 тыс. ед.), забраковано 70,3 процента (2020 г. – 60,9 процента);

4) школьно-письменная продукция – 639 ед. (2020 г. – 726 ед.), забраковано 15,3 процентов (2020 г. - 69,1 процента);

5) детские непериодические издания – 495 ед. (2020 г. – 8 ед.), забраковано 90 процентов (2020 г. – 37,5 процента);

6) прочие детские товары (посуда для детей, соски, бутылочки и т.д.) – 74 ед. (2020 г. – 58 ед.), забраковано 82,4 процента (2020 г. – 48,2 процента).

Общие нарушения в магазинах товаров детского ассортимента, выявленные в ходе надзорных мероприятий:

- несоответствие продукции обязательным требования безопасности и качества, по составу используемого сырья, его массовому содержанию;

- отсутствие информации о товаре и изготовителе на русском языке;

- отсутствие маркировочных ярлыков на товаре;

- неполная информация о товаре на маркировочных ярлыках (продукция реализовывалась без указания наименования товара, наименования и местонахождения изготовителя, местонахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей, основных потребительских свойств товара (размере, модели и (или) артикуле изделия, материале верха, подкладки и подошвы и др.); об условиях эксплуатации и ухода за обувью; даты изготовления товара и др.;

- отсутствие единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза (ЕАС) на маркировке продукции;

- наличие на маркировке продукции единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза (ЕАС), без прохождения процедуры подтверждения соответствия товара требованиям технического регламента в порядке, предусмотренном законодательством о техническом регулировании;

- продажа товаров с недостоверной или двойной информацией (о дате изготовления, о наименовании товара, о размере изделия, не обеспечивающей возможность правильного выбора; наличие вводящей в заблуждение потребителя относительно информации об изготовителе, массовой доле (процентного содержания) сырья в материале;

- реализации детских товаров без документов, подтверждающих соответствие товара установленным требованиям, а также реализации детских товаров без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии;

- отсутствие маркировки средствами идентификации, либо нанесение с нарушениями установленного порядка.

За 2021 год ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в рамках проведения контрольно-надзорных мероприятий проведены исследования 86 проб товаров детского ассортимента, в том числе игрушек, одежды, обуви, издательской и школьно-письменной продукции и пр.

В объеме проведённых исследований установлено 5 фактов несоответствия продукции обязательным требованиям, что составило 5,8 процента (в 2020 г. - 6,8 процента).

Справка

Примеры продукции, не соответствующей обязательным требованиям, по показателям безопасности:

1. Рубашка школьная для девочек, изготовитель ООО «KONTEKS-TASHKENT», Республика Узбекистан не соответствуют по показателю «воздухопроницаемость», «гигроскопичность» (универсам «Монетка», ЗАТО Свободный);

2. Игрушка для детей «Мимимишки прыгающий пластилин «Мультиарт», производитель: Китайская Народная Республика, не соответствует по токсикологическому показателю «индекс токсичности»;

3. Игрушка Антистресс «Веселый жирафик», производитель: Китай, не соответствует в части предупредительной информации, а именно: оформление и размер элементов условного графического обозначения.

4. Игрушка: Шар воздушный. Предназначено для детей старше 3 лет Изготовитель: АО «Европа Уно Трейд», не соответствует требованиям безопасности по показателю «индекс токсичности».

5. «Игрушка для детей старше 3-х лет», из полимерных материалов, без механизмов, слайм «Стекло», - не соответствует требованиям безопасности по показателю «Индекс токсичности».

В адрес нарушителей выданы предписания об устранении нарушений, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановке реализации продукции.

Специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2021 года оказано 360 консультаций по вопросам продажи детских товаров, в том числе:

- 102 консультации (28 процентов) по вопросам продажи игрушек;
- 65 консультаций (18 процентов) по продаже детской одежды;
- 48 консультаций (14 процентов) по вопросам продажи детской обуви;
- 41 консультация (6 процентов) по вопросам реализации товаров дистанционным способом;
- 23 консультации (6 процентов) по вопросам продажи детской мебели;
- 17 консультаций (5 процентов) по вопросам продажи детской печатной продукции;
- 6 консультаций (2 процента) по вопросам реализации продовольственных товаров детского ассортимента;

- 58 консультаций по вопросам продажи иных непродовольственных товаров детского ассортимента.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- о непредоставлении потребителю полной и достоверной информации о товаре (об изготовителе и его месте нахождения; об обязательном подтверждении соответствия детских товаров требованиям технического регламента Таможенного союза; об отсутствии информации на русском языке, и прочее);

- о качестве и безопасности детских товаров (игрушек, обуви, одежды, сладких новогодних подарков иных продовольственных товаров детского ассортимента, детской мебели);

- об отказе продавца от возврата товара надлежащего качества, в том числе приобретенного дистанционным способом;

- об отсутствии необходимой и достоверной информации на сайте интернет-магазина, и другое.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей в течение 2021 года было подготовлено 18 претензий в отношении товаров детского ассортимента, из них рассмотрено в пользу граждан 15 претензий на общую сумму 23 тыс. рублей.

Претензии были подготовлены в отношении таких организаций как: ООО «Вайлдберриз» (дистанционная продажа товаров), ООО «Детский мир» (продажа детской обуви и одежды), ООО «Карри» (продажа детской обуви), ООО «Мир игрушек» (продажа игрушек) и другие.

Специалистами подготовлено 3 исковых заявления по вопросам реализации некачественных товаров детского ассортимента на общую сумму 8,5 тыс. рублей: 2 иска по продаже игрушек, в отношении ИП Дубских И.Н., ИП Гладков О.Н., 1 иск по продаже детского велосипеда (в отношении ООО «Урал Байк»). Все заявленные требования удовлетворены.

2.2.1.1. Детские игры и игрушки

В ходе проведения надзорных мероприятий специалистами Управления давалась оценка детских игр и игрушек на соответствие обязательным требованиям (рисунок 33).

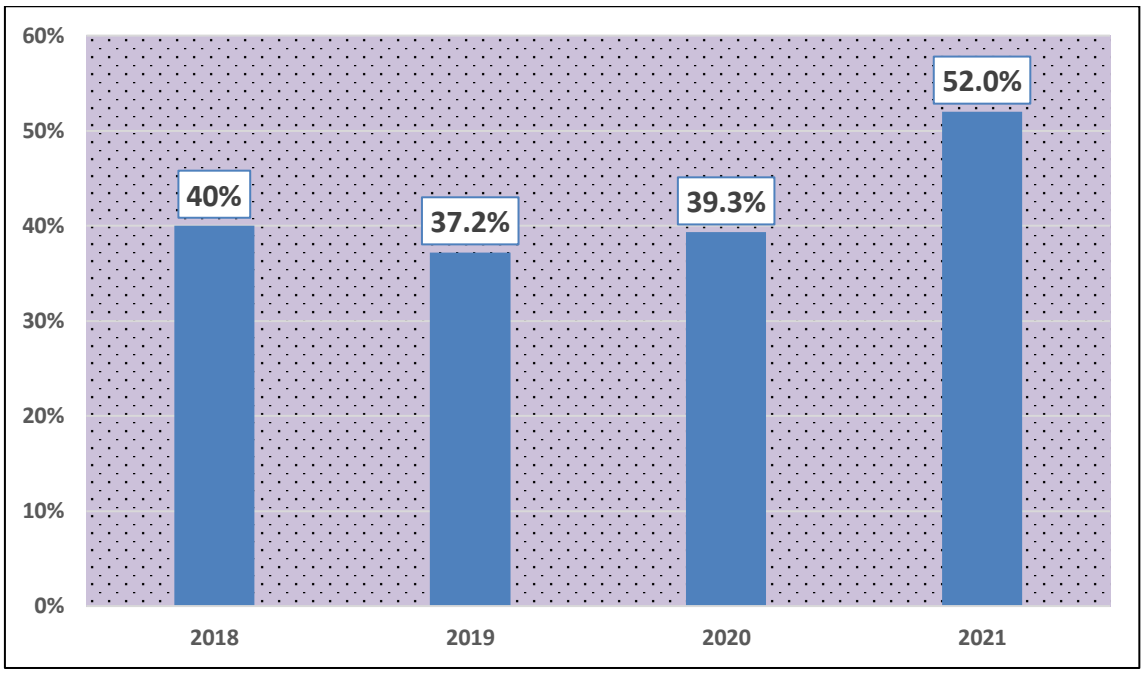

Рис. 33. Детские игры и игрушки. Динамика удельного веса детских игр и игрушек, несоответствующих заявленным требованиям.

По итогам 2021 года в сравнении с 2020 годом увеличился удельный вес детских игр и игрушек, не соответствующих заявленным требованиям – на 12,7 процента.

Дополнительными причинами изъятия детских игр и игрушек из оборота явились:

- наличие неполной информации о товаре и изготовителе, а именно: о возрасте детей, для которых предназначена игрушка; правил эксплуатации игрушки, способах гигиенической обработки, предупредительных надписей;
- нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия;
- несоответствие игрушек требованиям безопасности по санитарно-химическим, органолептическим, микробиологическим, токсиколого-гигиеническим показателям.

Из 25 исследованных проб детских игрушек, в том числе 7 проб импортного производства, выявлено 4 образца продукции, из них 2 образца продукции импортного производства (Китай), не соответствующих требованиям ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» по химическим, микробиологическим, физико-химическим показателям, что составило 16 процентов от числа исследованных проб детских игрушек. Для сравнения в 2020 г. выявлено 6 образцов, не отвечающих установленным требованиям, что составило 5,6 процента).

Справка

1. Игрушка для детей «Мимимишки прыгающий пластилин «Мультиарт», производитель: Китайская Народная Республика, не соответствует по токсикологическому показателю «индекс токсичности»;

2. Игрушка Антистресс «Веселый жирафик», производитель: Китай. не соответствует в части предупредительной информации, а именно: оформление и размер элементов условного графического обозначения.

3. Игрушка: Шар воздушный. Предназначено для детей старше 3 лет Изготовитель: Россия, Калининградская область, АО «Европа Уно Трейд», не соответствует требованиям безопасности по показателю «индекс токсичности».

4. «Игрушка для детей старше 3-х лет», из полимерных материалов, без механизмов, слайм «Стекло». Изготовитель: Россия, Томская область, ООО «Новая химия» - не соответствует требованиям безопасности по показателю «Индекс токсичности».

2.2.1.2. Детская обувь

В ходе проведения проверок специалистами Управления давалась оценка детской обуви на соответствие обязательным требованиям.

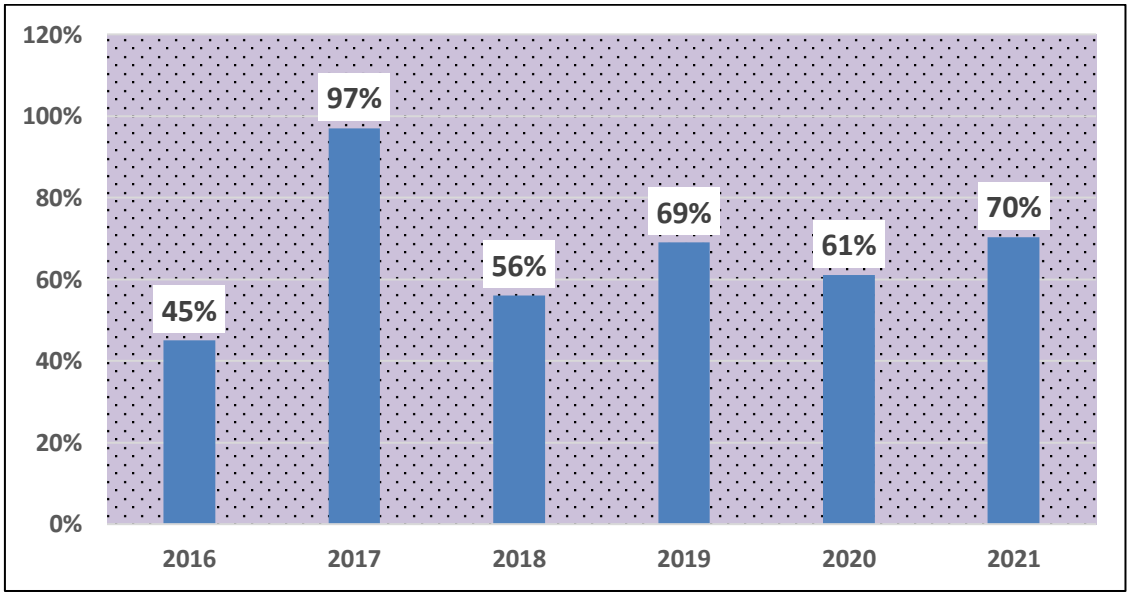

Рис.33. Детская обувь. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

В 2021 году в торговле проинспектировано 2039 пар обуви, выявлена реализация с нарушениями 1433 пар, что составляет примерно 70 процентов.

Увеличение в сравнении с 2020 годом количества забракованного товара обосновано увеличением количества

инспектирования продукции именно во внеплановом порядке, в том числе, по информации от таможенных органов.

Основными причинами изъятия детских обуви из оборота явились:

- отсутствие информации о товаре и изготовителе на русском языке;
- отсутствие маркировочных ярлыков на товаре;
- несоответствие реализуемого товара по маркировке, без указания на потребительской упаковке обязательных сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации – о наименовании товара, наименования и местонахождения изготовителя, местонахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей, основных потребительских свойств товара (размере, модели и (или) артикуле изделия, материале верха, подкладки и подошвы и др.); условий эксплуатации и ухода за обувью; даты изготовления товара и др.;
- отсутствие маркировки средствами идентификации;
- незаконное воспроизведение чужого товарного знака;
- отсутствие товарно-сопроводительных документов;
- отсутствие документов, подтверждающих соответствие товара и другие нарушения.

В рамках надзорных мероприятий проведены лабораторные испытания качества и безопасности детской обуви. Из торговой сети отобрано и направлено на исследования 8 проб. По результатам лабораторных исследований все пробы соответствуют заявленным требованиям.

Справка

1. ИП Омонов О. А., магазин «Бишкек», г. Алапаевск, ул. Николая Островского,18а при проведении административного расследования, обнаружено, что на товаре: Сланцы резиновые детские в ассортименте – 7 пар, стоимостью 249 руб./пар.; Сапоги детские искусственная кожа – 2 пары, стоимостью 949 руб./пар.; Кеды детские в ассортименте – 13 пар стоимостью 399 руб./пар.; Кроссовки детские – 4 пары стоимостью 799 руб./пар, отсутствует маркировка, установленная требованиями ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», а также маркировка средствами идентификации. В отношении ИП составлен протокол по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ, протокол направлен в суд на рассмотрение, ИП привлечен к административной ответственности в виде штрафа в размере 5 тыс. рублей с конфискацией предметов административного правонарушении

2. ИП Мадмуратов О.Т., магазин промышленных товаров «Мир одежды и обуви», по адресу: г. Заречный, ул. Курчатова, д.17, при проведении административного расследования, установлена реализация сланцев детских розового цвета – 6 пар, стоимостью 250 руб./пар., без маркировки, установленной требованиями ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», а также без маркировки средствами идентификации, без документов, подтверждающих качество и безопасность продукции. По итогам административного расследования в отношении ИП составлены протоколы об административном правонарушении по ст. 14.43 ч.2 КоАП РФ (назначено административное наказание в виде штрафа, в размере 35 тыс. руб.), ст.15.12 ч.2 (назначено административное наказание в виде штрафа, в размере 5 тыс. руб.) продукция конфискована.

3. ИП Каноатов К. С., магазин «Сказка», по адресу: г. Екатеринбург, ул. Павла Шаманова, д.9. При проведении административного расследования установлена реализация: Обуви детской в ассортименте, в количестве 20 пар, без маркировки, установленной требованиями ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», а также без маркировки средствами идентификации, без документов, подтверждающих качество и безопасность продукции. В отношении ИП составлен протокол по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ, направлен в суд, назначено административное наказание в виде штрафа в размере 5 тыс. руб., с конфискацией.

2.2.1.3. Детская одежда

В ходе проведения проверок специалистами Управления давалась оценка детской одежды на соответствие обязательным требованиям.

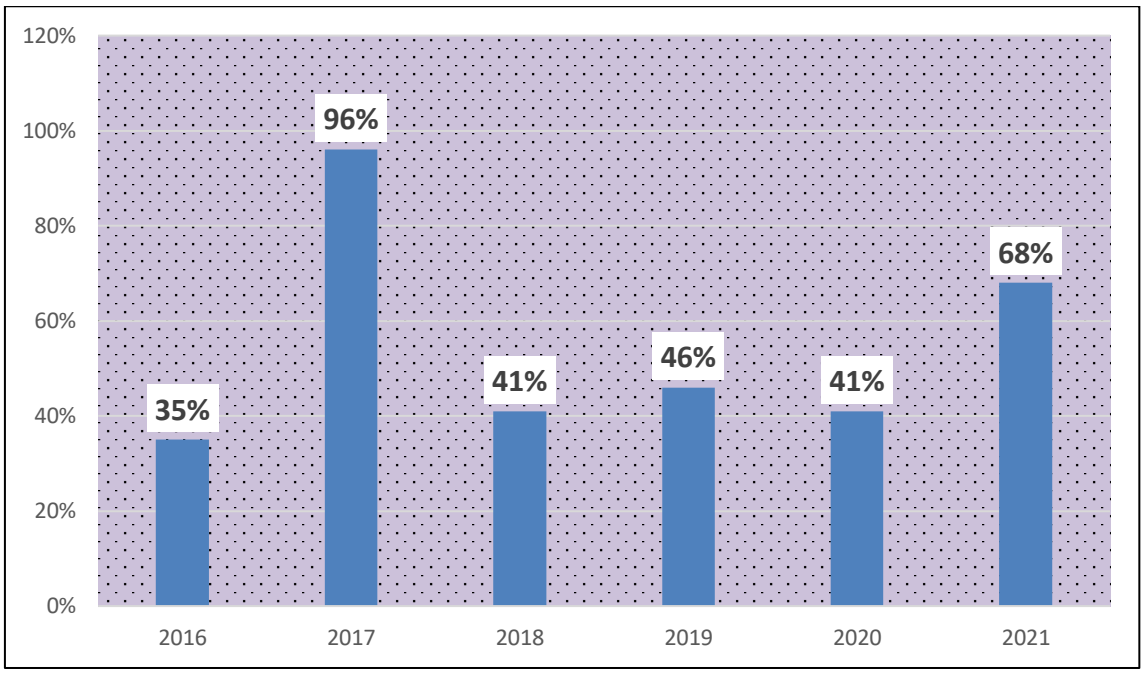

Рис.34. Детская одежда. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

В 2021 году было проинспектировано 1024 единиц одежды, выявлена реализация с нарушениями 695 единиц товара, что составляет 68 процентов (рисунок 34).

Удельный вес детской одежды, не соответствующей заявленным требованиям остается высоким.

Основными причинами изъятия детской одежды из оборота явились:

- несоответствие обязательным требованиям по биологической безопасности;
- предоставление недостоверной или двойной информации, не обеспечивающей возможность правильного выбора и вводящей в заблуждение потребителя относительно: состава вида сырья товара и его процентного содержания в изделии, страны изготовления товара; даты изготовления, номера технического регламента, на соответствие которого заявился изготовитель;
- отсутствие информации о товаре и изготовителе на русском языке;
- отсутствие маркировочных ярлыков на товаре;
- отсутствие маркировки средствами идентификации;
- несоответствие реализуемого товара по маркировке, без указания на потребительской упаковке обязательных сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации – о виде и массовой доли (процентное содержание) исходного сырья, о составе сырья, о виде изделия, о наименование, адресе изготовителя, уполномоченной организации; об артикуле товара; о размере в соответствии с размерными признаками типовой фигуры; о дате

изготовления, единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза, символов по уходу за изделием и др.;

- маркирование продукции единым знаком обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза (ЕАС), без прохождения процедуры подтверждения соответствия товара требованиям технического регламента в порядке, предусмотренном законодательством о техническом регулировании;
- незаконное воспроизведение чужого товарного знака;
- отсутствие товарно-сопроводительных документов;
- отсутствие документов, подтверждающих соответствие товара и другие нарушения.

В рамках надзорных мероприятий проведены лабораторные испытания качества и безопасности детской одежды, в том числе школьной формы. Из торговой сети отобрано и направлено на исследования 19 проб, из них 10 проб импортного производства. По результатам лабораторных исследований выявлен 1 образец продукции импортного производства, не соответствующий требованиям ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», что составило процента 3,8 процента от числа исследованных проб.

Справка

Примеры нарушений:

1. Рубашка школьная для девочек, изготовитель ООО «KONTEKS-TASHKENT», Республика Узбекистан не соответствуют по показателю «воздухопроницаемость», «гигроскопичность» (универсам «Монетка», ЗАТО Свободный).

Справка

Примеры нарушений:

1. Артинское районное потребительское общество, магазин «Товары повседневного спроса № 36» по адресу: Артинский район, с. Старые Арти, ул. Ленина, в ходе плановой выездной проверки установлена реализация футболок для девочки (термоаппликации), изъято13 футболок на 2210 руб., в отсутствие документов, подтверждающих качество и безопасность данной продукции. По результатам проверки на юридическое лицо составлен протокол по ч. 2 ст. 14.43 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа в размере 150 тыс. руб.

2. ИП Тангиров Т.М., магазин «Галактика» г. Кушва, ул. Союзов, 12, при проведении внеплановой выездной проверки

обнаружена реализация продукции: майка и лямка «Bayel» (Кыргыстан) стоимостью 100,00 руб. 3 шт.; блузка детская «Лилия» стоимостью 650,00 руб. 3 шт.; рубашка «Dream» (Россия) стоимостью 470,00 руб. в количестве 3 шт.; ветровка «XLG» стоимостью 1399,00 руб. в количестве 3 шт.; Носки хлопок «DMDBS» (Китай) 50,00 руб. 5 пар, без маркировки, установленной требованиями ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», без документов, подтверждающих качество и безопасность продукции. На ИП составлен протокол по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа в размере 20 тыс. руб.; по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа в размере 5000 руб. с конфискацией предметов административного правонарушения.

3. ИП Белоглазов А. В., магазин «Харбин», по адресу: г. Каменск-Уральский, ул. Добролюбова, д. 1 б, при проведении административного расследования установлена реализация товаров: детская куртка «BODSKIDS», в количестве 4 шт., цена 850 руб.; детская куртка «YIJATONGLE», в количестве 6 шт., цена 850 руб.; детская куртка «CROD», в количестве 5 шт., цена 1600 руб.; детская куртка «DESKN», в количестве 3 шт., цена 1580 руб.; комплект детской одежды куртка+ брюки в количестве 5 шт., цена 1500 руб.; детская одежда куртка «VOGUE», в количестве 4 шт., цена 1580 руб.; детской одежды куртка VOGUE в количестве 4 шт., цена 1580 рублей, без маркировки, установленной требованиями ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», без документов, подтверждающих качество и безопасность продукции. На ИП составлены протоколы по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ (назначено административное наказание в виде штрафа в размере 5 тыс. руб. с конфискацией административного наказания), по ч.1 ст.14.43 КоАП РФ (назначено административное наказание в виде штрафа в размере 20 тыс. руб.).

2.2.1.4. Иные товары детского ассортимента

В ходе проведения надзорных мероприятий специалистами Управления проводится оценка иных товаров детского ассортимента: кожгалантерейных изделий, мебели, колясок, парфюмерно-косметических изделий, книжной продукция и школьно-письменных принадлежностей и др.) на соответствие обязательным требованиям.

В 2021 году проинспектировано 1208 единиц товаров детского ассортимента, выявлена реализация с нарушениями 604 единиц, что составляет 50 процентов.

Причинами изъятия детских товаров из оборота явились:

- наличие неполной информации о товаре и изготовителе, а именно: без информации о сроке службы, без инструкции по

применению, в т.ч. по монтажу, установке, регулированию, безопасному использованию; без указания срока службы, без инструкции по использованию, хранению, гигиеническому уходу за изделием; без информации о возрасте пользователя; без информации о дате изготовления, гарантийного срока, срока службы, знаке информационной продукции и другие;

- включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя;
- ненадлежащее оформление товаросопроводительных документов;
- нарушение требований законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию.

В 2021 году исследований на санитарно-химические и токсикологические показатели не проводилось.

Справка

Примеры нарушений:

1. ООО «Альфа Живика», аптека «Живика» по адресу: г. Екатеринбург, ул. Техническая, д. 48, при проведении административного расследования установлена реализация: тарелки на присоске «Курносики», набора ложка/вилка пластик «Бусинка», бутылки 250 мл. «Курносики» с неполной информацией, установленной требованиями Закона о защите прав потребителей, отсутствовала информация о стоимости товара. Юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ст. 14.15 КоАП РФ в виде предупреждения.
2. ООО «ЛЕВ», магазин «Кировский» по адресу: г. Асбест, пгт. Рефтинский, ул. Молодежная, д. 16, при проведении плановой выездной проверки установлена реализация качелей детских подвесных, в количестве 2 ед., стоимостью 359,99 руб. с неполной маркировкой (об изготовителе товара, месте изготовления, дате изготовления). Юридическому лицу выдано предписание об устранении выявленных нарушений.

2.2.2. Обувь

В адрес Управления по Свердловской области продолжают поступать обращения потребителей на нарушение потребительских прав при продаже обуви. Так, в 2021 году специалистами Управления рассмотрено 109 письменных обращений граждан.

Основными поводами для обращения граждан в административный орган послужили:

- отказ продавца расторгнуть договор-купли продажи и вернуть уплаченную за товар денежную сумму;
- не предоставление потребителю полной и достоверной информации о товаре (о стране изготовителя, об условиях эксплуатации и ухода за обувью, о размере изделий, о видах сырья товара и др.);
- низкое качество приобретенной обуви (наличие недостатков в товаре, отказ в проведении проверки качества либо экспертизы товара);
- отказ продавца обменять товар надлежащего качества;
- отказ продавца ознакомить потребителя с товарно-сопроводительной документацией на товар.

При этом основная доля требований, указанных в обращениях граждан, носит гражданско-правовой характер. Несоблюдение субъектами предпринимательской деятельности соответствующих гражданско-правовых обязательств перед потребителями, административной ответственности не порождает, а правом принудительного побуждения хозяйствующих субъектов к каким-либо действиям обладают только органы судебной власти.

С целью выявления и пресечения правонарушений при реализации данной группы товаров специалистами Управления в течение 2021 года проводились надзорные мероприятия. За отчетный период проверено 77 объектов, осуществляющих продажу обуви, что на 4 процента больше, чем в 2020 году.

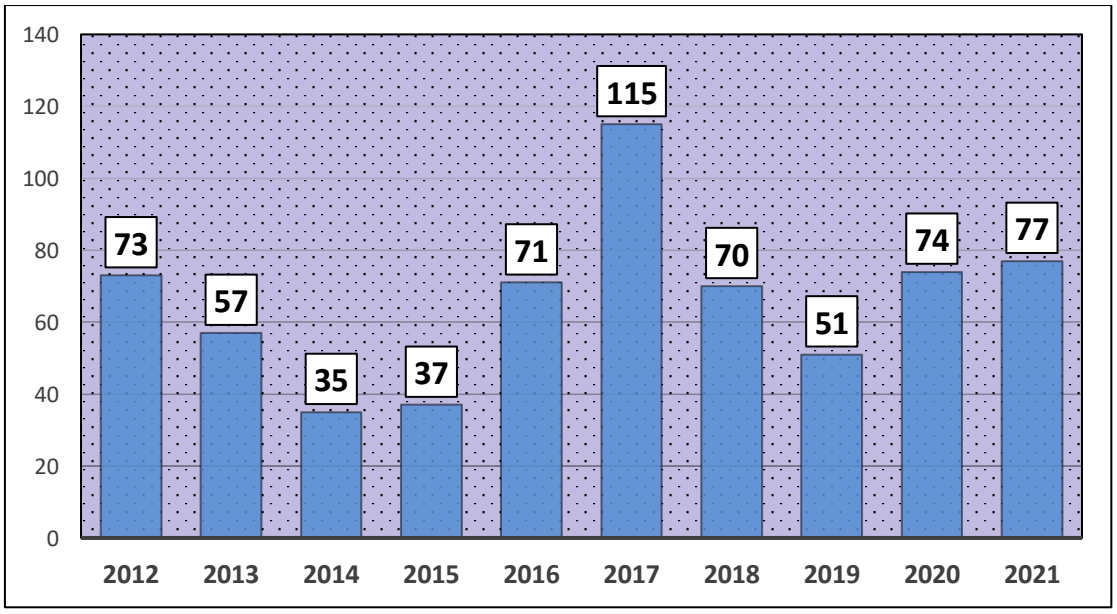

Рис.35. Обувь. Динамика надзорных мероприятий.

Динамика проверок хозяйствующих субъектов, реализующих обувь, указана на рисунке 35.

В ходе проведения инспектирования продукции проводилась оценка:

- маркировки (информации для потребителей) продукции, в том числе маркировки средствами идентификации;
- информации о подтверждении соответствия продукции установленным требованиям, правильность применения процедур обязательного подтверждения соответствия требованиям технического регламента в зависимости от вида продукции, в том числе наличие маркировки товаров единым знаком обращения;
- законность использования средств индивидуализации товара;
- наличие товарно-сопроводительных документов, содержащих сведения о реквизитах сертификата соответствия или декларации о соответствии (для розничных предприятий).

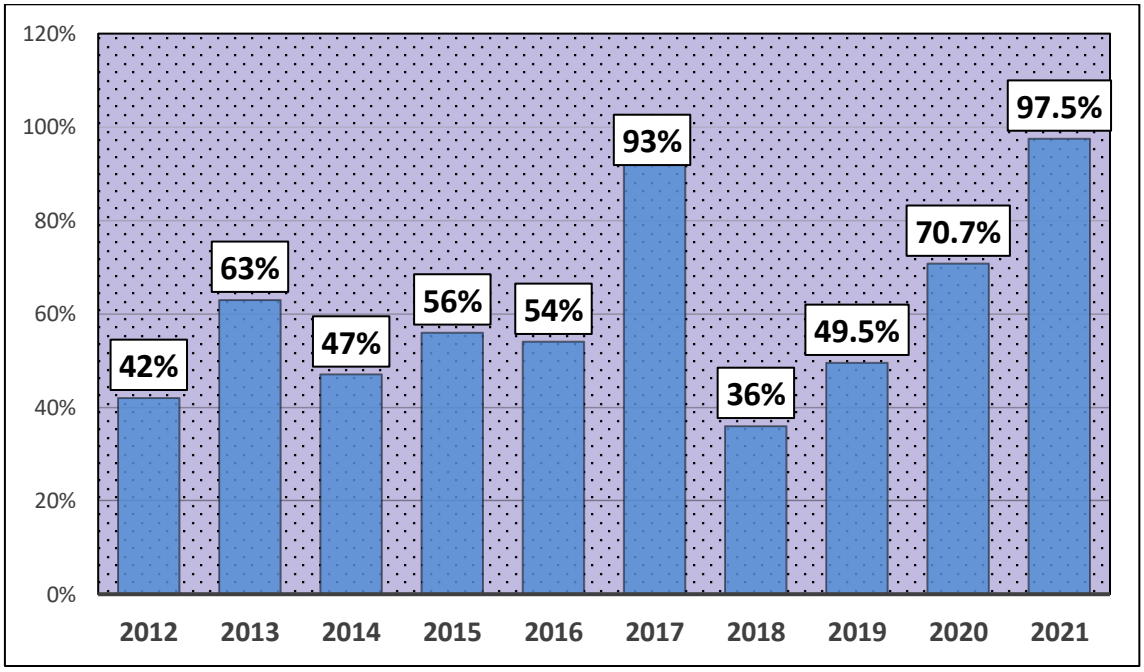

Рис.36. Обувь. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

При проведении проверок проинспектировано 144301 пары обуви, из числа которых не соответствовало обязательным требованиям 140752 пар, что составляет 97,5 процента от количества проинспектированного товара (рисунок 36).

Основными причинами забраковки обуви, как и в предыдущие годы, явились нарушение правил маркировки, в частности, маркировка средствами идентификации, а также отсутствие документов, подтверждающих соответствие товаров, установленным требованиям.

При обследовании объектов и проведении экспертизы представленных в ходе проверок документов установлены следующие нарушения:

- **продажа обуви без обязательного подтверждения соответствия (декларации о соответствии)** выявлена у ИП Омонова О.А. в магазине «Бишкек» (г. Алапаевск, ул. Николая Островского, 18а); ИП Мадмуратова О.Т., в отделе «Мир одежда и обувь» в ТЦ «Дом торговли» (г. Заречный, ул. Курчатова, д.17).

- **продажа обуви без товарно-сопроводительных документов** выявлена у следующих субъектов: ИП Халилов М.М. в магазине «Мир обуви и одежды» (г. Екатеринбург, б-р. Культуры, 44); ИП Рустамов Л.Р. в магазинах «Планета одежды и обуви (г. Каменск-Уральский, пр. Победы, д.63 и ул. Каменская, д.84а); ИП Тангирова Т.М. в магазине «Галактика» (г. Кушва, Союзов ул., 12), ИП Шарипов И.Н. в магазине «Famili market» (г. Нижний Тагил, Садовая ул., 21); ИП Мулъинов А.А. в магазине «Экономмарт» (г. Нижний Тагил, Смелянского, 4а); ИП Горбунов Е.А. в магазине «BENT» (г. Нижний Тагил, ул. Фрунзе, 30); ИП Медведева А.И. в магазине «Все для женщин» (г. Карпинск, ул. Мира, д. 55); ИП Ши Хунвэй в бутике № 2118 в ТЦ «Ханой», 2-й этаж (г. Екатеринбург, ул. Минометчиков, д.7А); ИП Тохиржони Д. в магазине «Гипер Эконом» в ТЦ «Омега» (г. Екатеринбург, пр-т Космонавтов, 41); ИП Сюй Сяньчан в бутике 2034 в ТЦ «Ханой» (г. Екатеринбург, ул. Минометчиков, 7а).

- **продажа товаров подлежащий обязательной маркировке средствами идентификации без соответствующей маркировки** выявлена у следующих субъектов: ИП Белоглазов А.В. в магазине «Харбин» (г. Каменск-Уральский, Добролюбова ул., 1 б); ИП Рустамов Л.Р. в магазинах «Планета одежды и обуви (г. Каменск-Уральский, пр. Победы, д.63 и ул. Каменская, д.84а); ИП Тангирова Т.М. в магазине «Галактика» (г. Кушва, Союзов ул., 12), ИП Шарипов И.Н. в магазине «Famili market» (г. Нижний Тагил, Садовая ул., 21); ИП Мулъинов А.А. в магазине «Экономмарт» (г. Нижний Тагил, Смелянского, 4а); ИП Горбунов Е.А. в магазине «BENT» (г. Нижний Тагил, ул. Фрунзе, 30); ИП Медведева А.И. в магазине «Все для женщин» (г. Карпинск, ул. Мира, д. 55); ИП Ши Хунвэй в бутике № 2118 в ТЦ «Ханой», 2-й этаж (г. Екатеринбург, ул. Минометчиков, д.7А); ИП Тохиржони Д. в магазине «Гипер Эконом» в ТЦ «Омега» (г. Екатеринбург, пр-т Космонавтов, 41); ИП Сюй Сяньчан в бутике 2034 в ТЦ «Ханой» (г. Екатеринбург, ул. Минометчиков, 7а); ИП Гусейнов З.Г. в магазин «Семья» (г. Верхняя Пышма, Орджоникидзе ул., 14), и магазине «STYLE» (г. Верхняя Пышма, пр. Успенский, 101 «Б», 2 этаж); ИП Маматов М.Н. в магазине одежды «Галактика» (г. Талица, ул. Кузнецова, д. 5); ИП Абудуллаев Ф.Н. в магазине «Эконом Маркет» (г. Екатеринбург, ул. Амундсена, 65); ИП Абдуллаев Н.П.,

магазин «Смешные цены» по адресу г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 188.

- **продажа товаров с маркировкой, без указания обязательных сведений, предусмотренных законодательством.** Например, без указания на маркировке потребительской упаковки даты изготовления, вида материала, использованного для изготовления верха, подкладки и низа обуви, наименование товара, наименование страны происхождения товара; модели, полноты изделия, сведений об обязательном подтверждении соответствия товаров в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, наименования изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица, юридического адреса изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица, состава сырья, единого знака обращения продукции на рынке государств – членов Таможенного союза, информации об условиях эксплуатации и ухода за обувью.

Данные правонарушения установлены у следующих хозяйствующих субъектов: ИП Халилов М.М. в магазине «Мир обуви и одежды» (г. Екатеринбург, б-р. Культуры, 44) ИП Абдуллаева Н.П., магазин «Смешные цены» по адресу г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 188.

- **продажа товаров без информации на русском языке.** Данные правонарушения установлены у ИП Алиева С.В. в магазине «7-Я» (Верхняя Салда, Воронова ул., 11); ИП Брояна Т.Г. в отделе ТЦ «Галерея» (Серов, Октябрьской революции ул., 5); ИП Кулулова Ё.Д. в магазине «Мегагалактика» (г. Нижний Тагил, Юности ул., 12 г); ИП Абудуллаев Ф.Н. в магазине «Эконом Маркет» (г. Екатеринбург, ул. Амундсена, 65).

- **реализация товаров, содержащих незаконное воспроизведение чужого товарного знака, знака обслуживания, наименования места происхождения товара или сходных с ними обозначений для однородных товаров.** Так, к продаже хозяйствующими субъектами предлагалась обувь с товарными знаками: «LACOSTE», «Calvin Klein», «Louis Vuitton», «Tommy Hilfiger», «Armani», «Gucci», «Adidas», «Reebok», «Puma», «Nike», «FILA». Правонарушения установлены в рамках проведения надзорных мероприятий и на основании полученной информации от правообладателей у ИП Воюш Е.Е. в магазине «Exclusive»; ИП Горбунов Е.А. в магазине «BENT» (г. Нижний Тагил, ул. Фрунзе, 30; ИП Рустамов Л.Р. в магазинах «Планета одежды и обуви (Свердловская область, г. Каменск-Уральский, пр. Победы, д.63 и ул.

Каменская, д.84а); Мадмуратова О.Т., в отделе «Мир одежа и обувь» в ТЦ «Дом торговли» (г. Заречный, ул. Курчатова, д.17); ИП Тохиржони Д. в магазине «Гипер Эконом» в ТЦ «Омега» (г. Екатеринбург, пр-т Космонавтов, 41).

- **продажа товаров, замаркированных знаком соответствия без прохождения процедуру подтверждения соответствия в порядке, предусмотренном законодательством о техническом регулировании,** выявлена у ИП Гусейнов З.Г. в магазин «Семья» (г. Верхняя Пышма, Орджоникидзе ул., 14), и магазине «STYLE» (г. Верхняя Пышма, пр. Успенский, 101 «Б», 2 этаж).

По результатам надзорных мероприятий индивидуальные предприниматели, должностные и юридические лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности по ч.1 ст. 14.5, ч. 1, ч. 2 ст. 14.8 и 14.7, ч. 2 ст. 14.10, ст. 14.15, ч. 1, ч. 2 ст.15.12, ст. 14.15, ч. 1, ч. 2 ст. 14.43, КоАП РФ. В адрес руководителей предприятий и индивидуальных предпринимателей, реализующих одежду с нарушением обязательных требований законодательства, вынесены предписания о прекращении нарушения требований технических регламентов, о прекращении нарушения прав потребителей, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановке реализации продукции.

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2021 года оказана 575 консультаций по вопросам защиты прав потребителей при продаже обуви. Прирост к 2020 году составил 4 процента.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- об отказе продавца от расторжения договора-купли продажи и возврата уплаченной за товар денежной суммы или нарушении сроков удовлетворения законных требований потребителя;
- о качестве обуви;
- о непредоставлении потребителю полной и достоверной информации о товаре (например, условиях эксплуатации, гарантийном сроке, подтверждения соответствия обуви обязательным требованиям и прочее);
- о непредоставлении потребителю информации о продавце (наименовании продавца) и изготовителе товара;
- о несоответствии обуви заявленным характеристикам, например, морозостойкости, скользкая подошва;
- об отказе продавца обменять товар надлежащего качества;

- обязательной маркировки обуви средствами идентификации.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при продаже обуви в течение 2021 года было подготовлено 25 претензий на сумму 71 тыс. рублей. В добровольном порядке удовлетворены все претензии. Наибольшее количество претензий подготовлено в адрес таких хозяйствующих субъектов, как ООО «Карри», ООО «Обувь России», магазин «Бишкек» и другие.

В течение 2021 года специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 1 проект искового заявления для Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в отношении ИП Чалабиев Н. В. оглы в защиту неопределенного круга лиц.

2.2.3. Одежда

В адрес Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступают обращений потребителей на нарушение потребительских прав при продаже одежды.

Так, в 2021 году специалистами Управления рассмотрено 156 письменных обращений.

Основными поводами для обращения граждан в административный орган явились:

- отказ продавца расторгнуть договор - купли продажи и вернуть уплаченную за товар денежную сумму;
- не предоставление потребителю полной и достоверной информации о товаре (о потребительских свойствах товара, о стоимости товара и др.);
- нарушение права на безопасность товара;
- низкое качество приобретенной одежды (наличие недостатков в товаре, отказ в проведении проверки качества либо экспертизы товара);
- отказ продавца в обмене товара надлежащего качества;
- отказ продавца в замене товара ненадлежащего качества.

Основная доля требований, указанных в обращениях граждан, носит гражданско-правовой характер. Несоблюдение субъектами предпринимательской деятельности соответствующих гражданско-правовых обязательств перед потребителями, административной ответственности не порождает, а правом принудительного побуждения хозяйствующих субъектов к каким-либо действиям обладают только органы судебной власти.

С целью выявления и пресечения правонарушений при реализации данной группы товаров специалистами Управления в

течение 2021 года проведено 81 надзорное мероприятие в отношении предприятий торговли, в том числе и изготовителей.

По сравнению с 2020 годом количество надзорных мероприятий увеличено, что, в первую очередь, связано со снятием ограничений на проведение внеплановых проверок. При этом как и в 2020 году основное количество обращений потребителей было связано с требованиями имущественного характера.

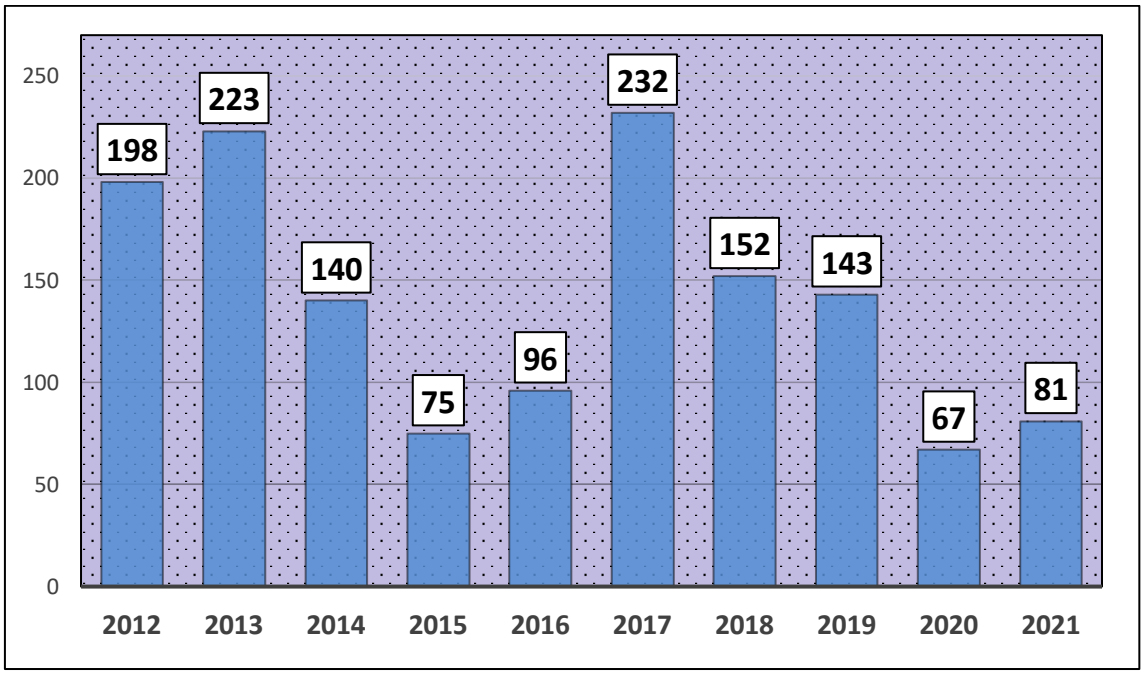

Рис.37. Одежда. Динамика надзорных мероприятий

Динамика проверок хозяйствующих субъектов, реализующих одежду, указана на рисунке 37.

В ходе инспектирования продукции проводилась оценка:

- маркировки (информации для потребителей) продукции, в том числе маркировка средствами идентификации и прослеживаемости движения (DataMatrix- код);
- информации о подтверждении соответствия продукции установленным требованиям, правильность применения процедур обязательного подтверждения соответствия требованиям технического регламента в зависимости от вида продукции, в том числе наличие маркировки товаров единым знаком обращения;
- законность использования средств индивидуализации товара;
- наличие товарно-сопроводительных документов, содержащих сведения о реквизитах сертификата соответствия или декларации о соответствии (для розничных предприятий).

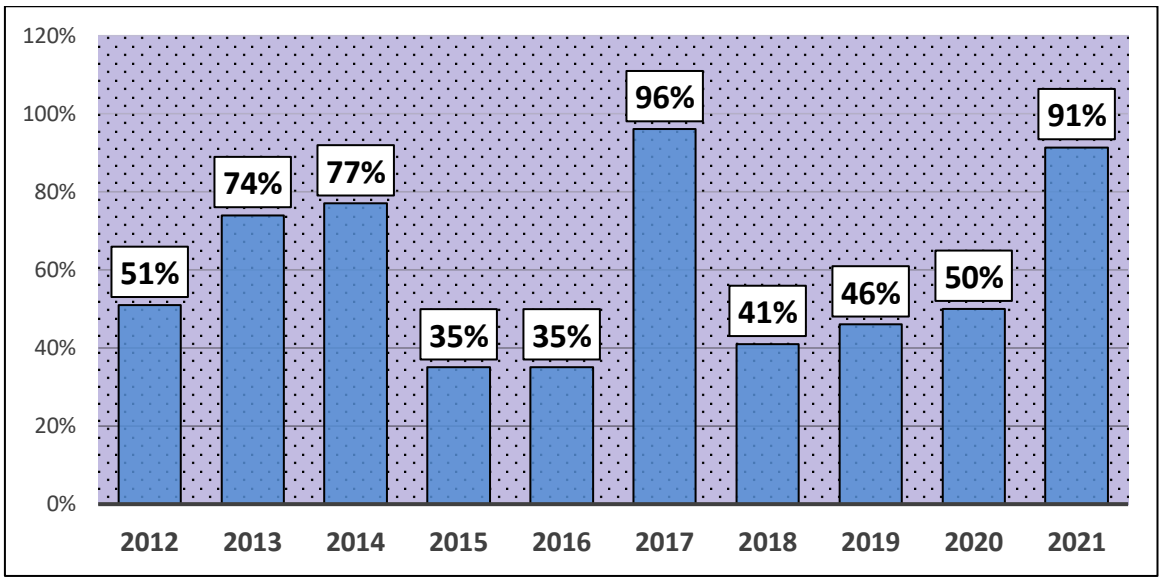

Рис.38. Одежда. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

В 2021 году было проинспектировано 13255 единиц товара, выявлена реализация с нарушениями 12113 единиц товара, что составляет 91,4 процента (рисунок 38).

Основными причинами забраковки одежды, явились: нарушение правил маркировки, несоответствие товара требованиям нормативных документов по качеству, отсутствие документов, подтверждающих соответствие товаров, установленным требованиям.

При обследовании объектов и проведении экспертизы представленных в ходе проверок документов установлены следующие нарушения:

- **продажа товара без маркировки, в том числе средствами идентификации и прослеживаемости движения (DataMatrix - код)** выявлена у следующих субъектов: ИП Сотникова А.А. в салоне красоты «Чародейка» (г. Екатеринбург, Пехотинцев ул., 2/1В); ИП Омонов О.А. в магазине «Бишкек» (г. Алапаевск, ул. Николая Островского, 18а); ИП Булычева Е.А. в магазине «Универбыт» (г. Алапаевск, ул. Ленина,14); ИП Белоглазов А.В. в магазине «Харбин» (г. Каменск-Уральский, ул. Добролюбова, 1 б); ИП Рустамов Л.Р. в магазинах «Планета одежды и обуви (г. Каменск-Уральский, пр. Победы, д. 63 и ул. Каменская, д. 84а); ИП Абдуллаев Х.Ф. в магазине «Лидер» (г. Сухой Лог, ул. Белинского, д.54 е); ИП Тангирова Т.М. в магазине «Галактика» (г. Кушва, Союзов ул., 12), ИП Карионова С.В. в магазине «Вкус моды»; ИП Гусейнов З.Г. в магазине «Семья» (г. Верхняя Пышма, Орджоникидзе ул., 14), в магазине «STYLE» (г. Верхняя Пышма, пр. Успенский, 101 «Б», 2 этаж); ИП Абдуллаев Ф.Н. в магазине «Эконом Маркет» (г. Екатеринбург, ул. Амундсена, 65); АИП моян Б.С. (г. Екатеринбург, ул. Владимира Высоцкого, д. 45А, галерея №6, пом.78, пом.49 - Кировский оптовый рынок); ИП

Мстоян Р.Р. (г. Екатеринбург, ул. Владимира Высоцкого, д. 45А, галерея №6, пом.11); ИП Рустамов У.Р. в магазине «Mega планета одежды и обуви» (г. Полевской, микрорайон Зелёный Бор-1, дом 7); ИП Бреховой О.Н. в магазие «Супер» (г. Екатеринбург, ул. Родонитовая, 14).

- **продажа товаров без информации и маркировки на русском языке** выявлена у следующих субъектов: ИП Рустамов Л.Р. в магазине «Планета одежды и обуви (г. Каменск-Уральский, пр. Победы, д.63); ИП Абдуллаев Х.Ф. в магазине «Лидер» (г. Сухой Лог, Белинского ул., д.54 е); ИП Абудуллаев Ф.Н. в магазине «Эконом Маркет» (г. Екатеринбург, ул. Амундсена, 65); ИП Амоян Б.С. (г. Екатеринбург, ул. Владимира Высоцкого, д. 45А, галерея №6, пом.78, пом.49 - Кировский оптовый рынок); ИП Мстоян Р.Р. (г. Екатеринбург, ул. Владимира Высоцкого, д. 45А, галерея №6, пом.11).

- **продажа одежды без обязательного подтверждения соответствия декларации (сертификата) о соответствии** установлена у следующих хозяйствующих субъектов: ИП Гарипова А.Т. в магазине «Юлия» (г. Нижний Тагил, ул. Дзержинского,40); ИП Шевцев Д.А. в магазине «Оскар» (г. Нижний Тагил, ул. Ленина, 42); ИП Абдуллаев Х.Ф. в магазине «Лидер» (г. Сухой Лог, Белинского ул., д.54 е); ИП Тангирова Т.М. в магазине «Галактика» (г. Кушва, Союзов ул., 12); ИП Гусейнов З.Г. в магазине «Семья» (г. Верхняя Пышма, Орджоникидзе ул., 14), в магазине «STYLE» (г. Верхняя Пышма, пр. Успенский, 101 «Б», 2 этаж); ИП Рустамов У.Р. в магазине «Mega планета одежды и обуви» (г. Полевской, микрорайон Зелёный Бор-1, дом 7).

- **продажа товаров, содержащих незаконное воспроизведение чужого товарного знака, знака обслуживания, наименования места происхождения товара или сходных с ними обозначений для однородных товаров.** К продаже предлагалась одежда с товарными знаками: «LACOSTE», «Calvin Klein», «Louis Vuitton», «Tommy Hilfiger», «Armani», «Gucci», «Adidas», «Reebok», «Puma», «Nike», «FILA». Правонарушения установлены в рамках проведения надзорных мероприятий и на основании полученной информации от правообладателей у ИП Воюш Е.Е. в магазине «Exclusive»; ИП Горбунов Е.А. в магазине «BENT» (г. Нижний Тагил, ул. Фрунзе, 30); ИП Рустамов Л.Р. в магазинах «Планета одежды и обуви (г. Каменск-Уральский, пр. Победы, д.63 и ул. Каменская, д.84а);

- **продажа товаров с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных законодательством** без указания на маркировочных ярлыках: вида изделия, наименование, адреса изготовителя, уполномоченной организации, артикула товара, размера изделий в соответствии с размерными признаками типовой фигуры, даты изготовления, модели и (или) артикула изделия, материала верха, подкладки, вида меха, вид обработки меха и др., единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза, символов по уходу за изделием, без инструкции по уходу за изделием в процессе эксплуатации и др. бала выявлена: ИП Сотникова А.А. в салоне красоты «Чародейка» (г. Екатеринбург, Пехотинцев ул., 2/1В); ИП Омонов О.А. в магазине «Бишкек» (г. Алапаевск, ул. Николая Островского, 18а); ИП Булычева Е.А. в магазине «Универбыт» (Свердловская область, г. Алапаевск, ул. Ленина,14); ИП Белоглазов А.В. в магазине «Харбин» (Свердловская область, г. Каменск-Уральский, Добролюбова ул., 1 б); ИП Рустамов Л.Р. в магазинах «Планета одежды и обуви (Свердловская область, г. Каменск-Уральский, пр. Победы, д.63 и ул. Каменская, д.84а); ИП Абдуллаев Х.Ф. в магазине «Лидер» (Свердловская область, г. Сухой Лог, Белинского ул., д.54 е); ИП Тангирова Т.М. в магазине «Галактика» (Свердловская обл., г. Кушва, Союзов ул., 12), ИП Карионова С.В. в магазине «Вкус моды»; ИП Гусейнов З.Г. в магазине «Семья» (г. Верхняя Пышма, Орджоникидзе ул., 14), в магазине «STYLE» (г. Верхняя Пышма, пр. Успенский, 101 «Б», 2 этаж); ИП Абудуллаев Ф.Н. в магазине «Эконом Маркет» (г. Екатеринбург, ул. Амундсена, 65); АИП моян Б.С. (Торговый павильон г. Екатеринбург, ул. Владимира Высоцкого, д. 45А, галерея №6, пом.78 Кировский оптовый рынок; Торговый павильон г. Екатеринбург, ул. Владимира Высоцкого, д. 45А, галерея №6, пом.49 - Кировский оптовый рынок); ИП Мстоян Р.Р. (торговый павильон г. Екатеринбург, ул. Владимира Высоцкого, д. 45А, галерея №6, пом.11); ИП Рустамов У.Р. в магазине «Mega планета одежды и обуви» (г. Полевской, микрорайон Зелёный Бор-1, дом 7); ИП Бреховой О.Н. в магазие «Супер» (г. Екатеринбург, ул. Родонитовая, 14).

- **продажа меховых изделий с контрольными (идентификационными) знаками, не содержащими достоверных сведений, предусмотренных** Постановлением Правительства РФ от 11.08.2016 № 787, а именно: информации о виде меха изделия, о цвете изделия, о стране - производителя, об описании изделия, о наименовании производителя товара (наименование юридического лица или индивидуального предпринимателя), о торговой марке, о коде товара по ТН ВЭД ЕАЭС, о дате и номере декларации соответствия.

Правонарушение установлено у ИП Рыбачек Г.Г. в магазине-ателье «Метелица» (г. Нижний Тагил, Вагоностроителей просп., 34); ИП Гарипова А.Т. в магазине «Юлия» (г. Нижний Тагил, ул. Дзержинского,40); ИП Шевцев Д.А. в магазине «Оскар» (г. Нижний Тагил, ул. Ленина, 42).

- **продажа товара, подлежащего обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии.** Факт данного правонарушения установлен в магазине ООО «Сити строй» (г. Екатеринбург, 8 марта ул., дом 8Д помещение 17);
- **продажа одежды без товарно-сопроводительных документов** выявлена у ООО «Сити строй» ИНН 6673163835, ОГРН 1076673014450, юр. адрес 620014, г. Екатеринбург, 8 марта ул., дом 8Д помещение 17.

По результатам надзорных мероприятий должностные и юридические лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.5, по ч. 1, ч. 2 ст. 14.8, по ч. 1, ч. 2 ст. 14.7, по ч. 2 ст. 15.12, по ст. 14.15, ч. 1, ч. 2, ст. 14.43, по ст. 14.45, ч. 2 ст. 14.10, по ч. 1 ст.14.46, ч.2 ст. 15.12, ч. 15 ст. 19.5, по ст. 19.33 КоАП РФ. В адрес руководителей предприятий и индивидуальных предпринимателей, реализующих одежду с нарушением обязательных требований законодательства, вынесены предписания: об устранении нарушений требований технических регламентов, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановке реализации продукции.

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2021 года оказано 755 консультаций по вопросам защиты прав потребителей при продаже одежды, прирост к 2020 году составил 21 процент.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- об отказе продавца расторгнуть договор-купли продажи и вернуть уплаченную за товар денежную сумму при выявлении недостатков в товаре;

- об отказе продавца от замены товара ненадлежащего качества;

- о непредоставлении потребителю полной и достоверной информации о товаре, в том числе отсутствие информации на русском языке (о потребительских свойствах товара (например, способах ухода за изделием, составе изделия), подтверждения соответствия

товара обязательным требованиям, маркировке товара, изделия и прочее);

- о качестве приобретенной одежды (наличие недостатков в товаре, отказ от проведения проверки качества или экспертизы товара);
- об отказе продавца от замены товара надлежащего качества;
- о нарушении установленных законом сроков удовлетворения требований потребителя.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей в течение 2021 года было подготовлено 59 претензий на сумму 285 тыс. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 58 претензий (98 процентов от подготовленных) на сумму 274 тыс. рублей. В удовлетворении одной претензии отказано.

В течение 2021 года специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 7 исковых заявлений по вопросам продажи одежды на сумму 49 тыс. рублей. Шесть исковых заявлений рассмотрены в пользу потребителей. Сумма удовлетворенных денежных средств составила 52 тыс. рублей.

Иски подготовлены в отношении следующих хозяйствующих субъектов: ИП Омонов А. А., ИП Сангов Б. К., ИП Сажина С. В. и другие.

2.2.4. Мебель

В течение 2021 года в адрес Управления поступали обращения потребителей на нарушение законодательства Российской Федерации при реализации и изготовлении мебели.

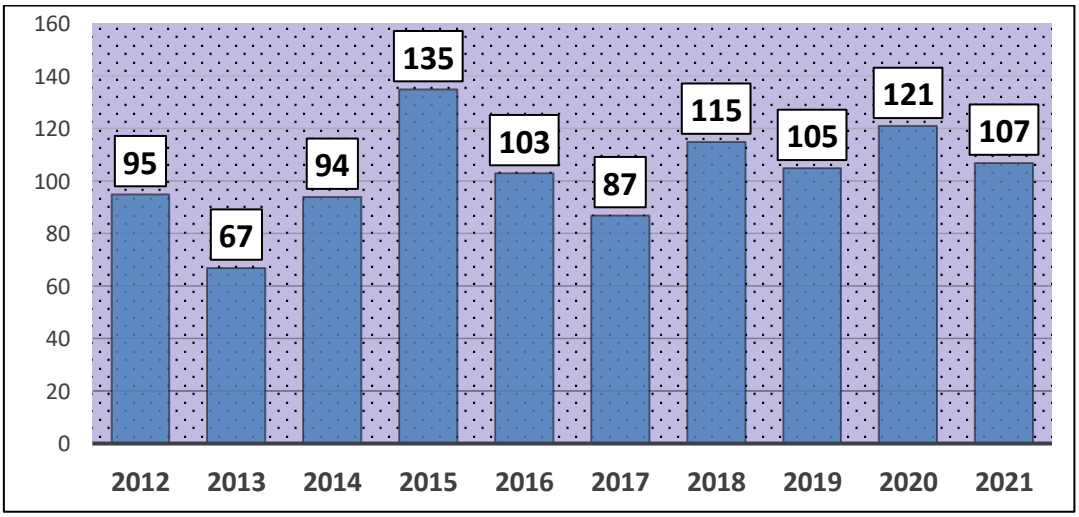

Рис. 39. Мебель. Динамика обращений потребителей.

В 2021 году специалистами Управления рассмотрено 107 письменных обращение граждан на нарушение потребительских прав при оказании населению услуг по изготовлению и продаже бытовой мебели, в сравнении с 2020 годом удельный вес письменных обращений уменьшился на 11,6 процента (рисунок 39).

Основными поводами для обращения граждан в административный орган послужили:

- нарушение срока изготовления мебели по индивидуальному заказу;
- нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара покупателю;
- изготовление мебели на заказ с недостатками;
- доставка мебели ненадлежащего качества;
- доставка мебели с нарушением комплектности;
- отказ от расторжения договора и возврата денежных средств;
- отказ в удовлетворении требований, связанных с недостатками товара, выявленными в пределах гарантийного срока.

Основная доля требований, указанных в обращениях граждан, носит гражданско-правовой характер, в частности, выполнение обязательства в установленный срок, замена товара, расторжение договора, возврат денежных средств и выплата неустойки за нарушение срока передачи мебели.

Поскольку правом принудительного побуждения хозяйствующих субъектов, к каким либо действиям обладают только органы судебной власти, а несоблюдение субъектами предпринимательской деятельности соответствующих гражданско-правовых обязательств перед потребителями, административной ответственности не порождает, на основании статьи 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», которая предусматривает добровольный порядок урегулирования споров и содержит ответственность за его не соблюдение, Управлением в адрес хозяйствующих субъектов, которые нарушали права потребителей при продаже или изготовлении мебели, направлялись предложения о добровольном удовлетворении требований потребителей. Часть предложений удовлетворены исполнителями в добровольном (досудебном) порядке.

Управлением в 2021 году проводились надзорные мероприятия с целью выявления и пресечения правонарушений при продаже мебели или оказании услуг по ее изготовлению. Динамика надзорных мероприятий указана на рисунке 40.

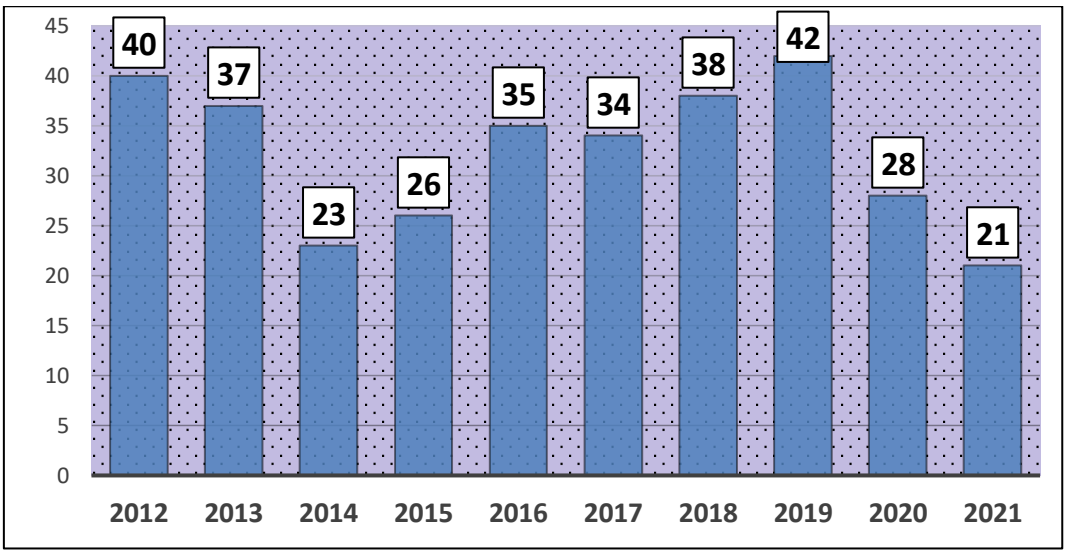

Рис.40. Мебель. Динамика надзорных мероприятий

В 2021 году в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих данный вид деятельности было проведено 21 надзорное мероприятие.

В ходе надзорных мероприятий осуществляется инспектирование продукции. За отчетный период проинспектировано около 1184 единицы мебели. Установлены факты реализации с нарушениями 598 единиц продукции, что составило 50, 5 процента от количества проинспектированных товаров.

В ходе инспектирования данной группы товаров проводилась оценка маркировки (информации для потребителей) продукции; информации о подтверждении соответствия продукции установленным требованиям, наличие товарно-сопроводительных документов, содержащих сведения о реквизитах сертификата соответствия или декларации о соответствии (для розничных предприятий).

Основными причинами забраковки мебельной продукции явились нарушение порядка маркировки продукции (правил маркировки), недостоверное декларирование соответствия продукции, нарушение технических регламентов, в части отсутствия документов, подтверждающих соответствие товаров, установленным требованиям.

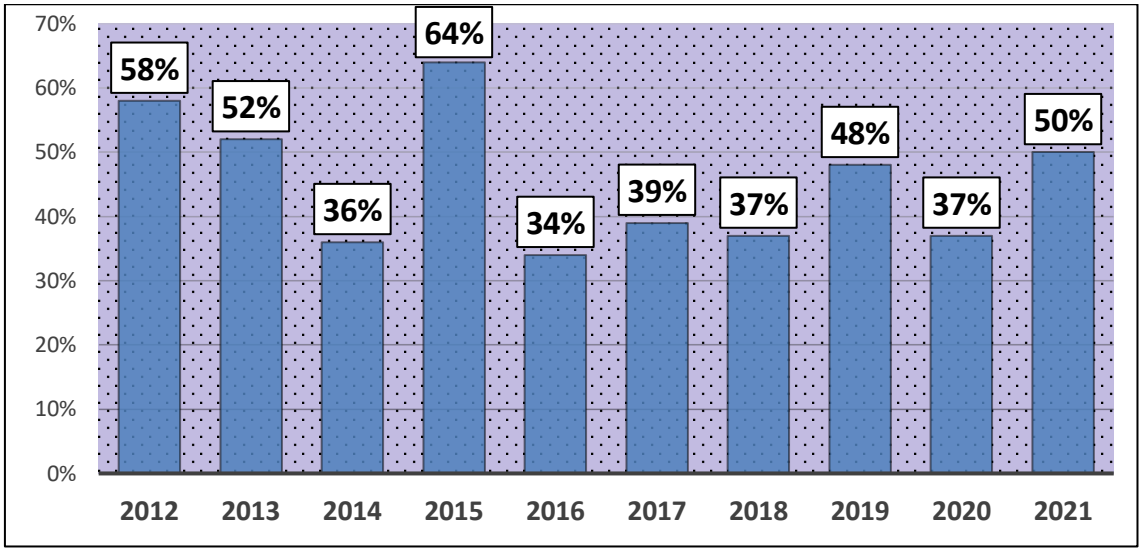

Рис.41. Мебель. Динамика удельного веса продукции, не соответствующего требованиям законодательства

По сравнению с 2020 годом удельный вес мебели, реализуемой с нарушениями, увеличился на 13 процентов. Динамика изменения удельного веса забракованной продукции указана на рисунке 41.

Основными нарушениями, выявленными при проведении надзорных мероприятий в отношении предприятий, осуществляющих изготовление, оборот мебельной продукции явились нарушения правил продажи отдельных видов товаров, требований Закона о защите прав потребителей, Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции», а именно:

- продажа мебели с маркировкой, не содержащей обязательную информацию, в том числе, без информации о наименовании изделия мебели по эксплуатационному и функциональному назначению, обозначении изделия (цифровое, собственное, модель и тому подобное); товарном знаке (логотип) изготовителя (при наличии), о материалах, из которых изготовлена мебель; наименовании страны изготовителя; наименовании и местонахождении изготовителя; наименовании, юридическом и фактическом адресе уполномоченного изготовителем лица, импортера; дате изготовления; гарантийного срока; срока службы, установленный изготовителем; единого знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза; без инструкции, устанавливающей правила и условия безопасной эксплуатации мебели;
- реализация мебельной продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии

- продажа и эксплуатация мебели без обязательного подтверждения соответствия;
- недостоверное декларирование мебельной продукции и др.

Справка

Примеры нарушений:

1. Качканарским территориальным отделом в магазине «Хозтовары», по адресу: г. Качканар, ул. Октябрьская, д. 2Б (ИП Кирдяшкиной Н.А.), была выявлена реализация продукции - детские стулья «Я расту» Обучайка салатовые (ООО «Пластик-Репаблик») подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о декларации о соответствии.

2. Северным Екатеринбургский отделом Управления в ходе надзорных мероприятий проводимых в отношении ООО «Мебельный уют» (г. Березовский, Транспортников улица, дом 1, помещение 4) выявлены различные нарушения, в частности, включение в договор розничной купли-продажи условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей, а также нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров. Аналогичные нарушения были выявлены в рамках проведения административного расследования в отношении ИП Калинина В.С.

3. В ходе плановой проверки ООО «Сити строй» (г. Екатеринбург, 8 марта ул., дом 8Д помещение 17) Северным Екатеринбургский отделом Управления выявлено, что на маркировке табурета-стремянки «Конек» арт. ТС277» изготовитель ООО «Завод металлических изделий» г. Соликамск не содержит сведений о дате изготовления товара.

4. В магазине «Светофор» (г. Екатеринбург, ул. Артинская, д. 28А) принадлежащему ООО «Торгсервис - 66» выявлены нарушения п.7.1, п. 7.2 ст. 5 ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции», в части нарушения требований маркировка товара.

5. Центральным Екатеринбургским отделом в рамках проведения административного расследования в отношении ИП Старцевой К.Б. магазин «Много мебели» (г. Екатеринбург, 40 лет Комсомола ул., 38-Н) была выявлена мебельная продукция без достоверных документов, подтверждающих, прохождение необходимой процедуры оценки (подтверждения) ее соответствия требованиям ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции».

По результатам надзорных мероприятий применены меры административного воздействия. Должностные и юридические лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к

административной ответственности по ч.1 ст. 14.5, ч. 2 ст. 14.8, ст. 14.15, ст. 14.45, ч.1, ч.2 ст.14.43, ч. 2 ст. 15.12, 17.7 КоАП РФ. В адрес нарушителей выданы предписания о прекращении нарушений прав потребителей, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда.

При этом органами Роспотребнадзора реализуются иные меры, в том числе, меры по урегулированию имущественных споров, возникающих у потребителей с хозяйствующими субъектами. Так, в целях разращения гражданско-правовых споров территориальными отделами подготавливаются предложения о добровольном урегулировании требований потребителей.

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2021 году оказано 956 консультаций по вопросам защиты прав потребителей при продаже, изготовление мебели. Количество оказанных консультаций аналогично с 2020 годом.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- нарушения сроков передачи предварительно оплаченного товара;
- качества товара, в том числе, отказа продавца от удовлетворения заявленных потребителем требований в связи с выявленными в товаре недостатков, а также способах защиты нарушенных прав потребителей;
- безопасности товара (в случае выявления потребителем резкого запаха мебели, проявления аллергических реакций);
- непредоставления потребителю полной и достоверной информации о товаре (об отсутствии информации об изготовителе и его месте нахождения, отсутствие сведений об обязательном подтверждении соответствия и др.);
- отказа продавца от замены (возврата) товара надлежащего качества, в том числе приобретенного дистанционным способом и другим вопросам.

В течение 2021 года с целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей было подготовлено 69 претензий по вопросам продажи и изготовления мебели на сумму 1,6 млн. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 51 претензии (74 процента от подготовленных документов) на сумму 820 тыс. рублей.

Оказана правовая помощь обратившимся гражданам в составлении 26 исковых заявлений на сумму 2,5 млн. рублей. Судами удовлетворен 21 иск. Сумма возможного ущерба потребителей по решениям судов составила 1,6 млн. рублей.

Наибольшее число исков были подготовлены в отношении следующих хозяйствующих субъектов: ИП Карабанова Е.И., ИП Старцева К.Б., ИП Фомичева Е.Ю. и др.

2.2.5. Технически сложные товары бытового назначения

В адрес Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступают обращения потребителей по вопросам покупки технически сложных товаров бытового назначения (рисунок 42).

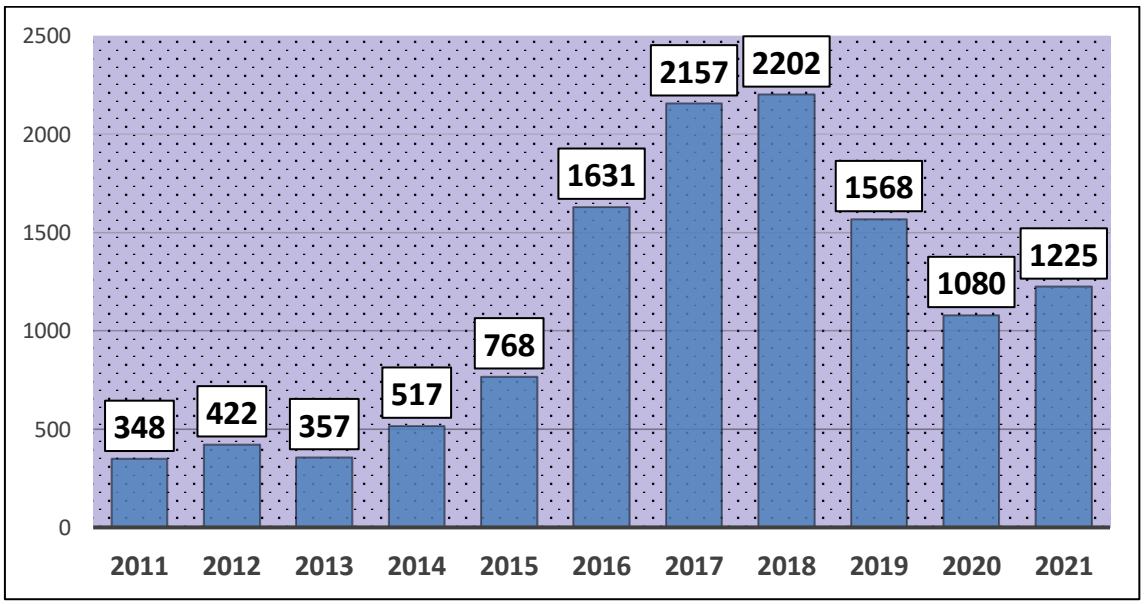

Рис.42. Технически сложные товары бытового назначения. Динамика обращений потребителей.

Из анализа динамики обращений потребителей следует, что, в 2021 году по сравнению с 2020 годом на 13,4 процента увеличилось количество жалоб на технически сложные товары бытового назначения.

Наиболее проблемной группой в технически сложных товарах бытового назначения для потребителей также остаются абонентские радиостанции (сотовые телефоны).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в течение 2021 года проводились надзорные мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих технически сложные товары бытового назначения.

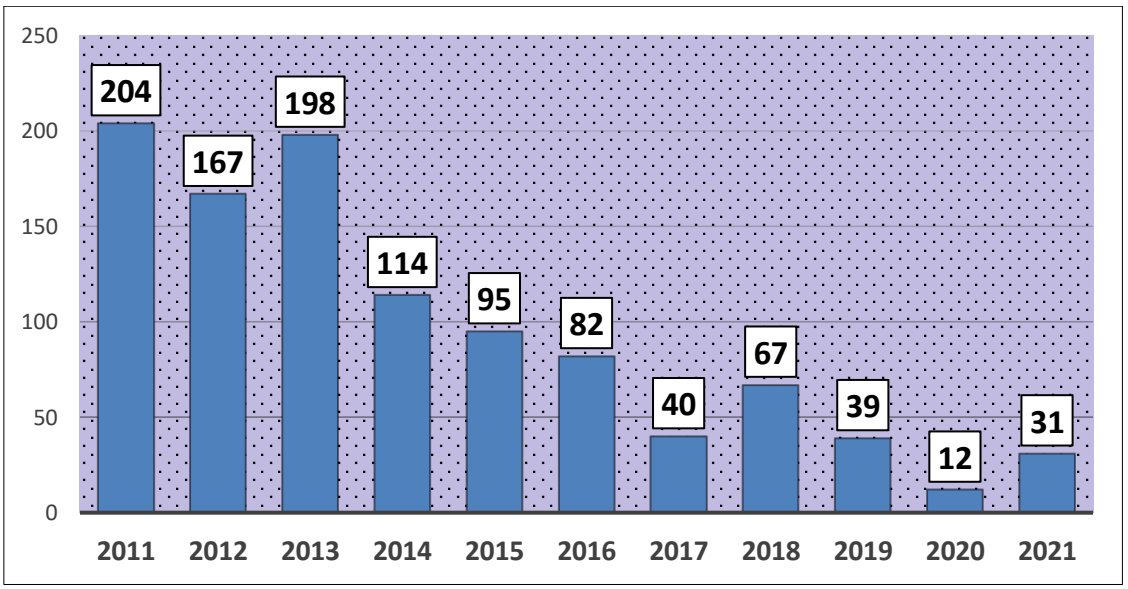

Рис.43. Технически сложные товары бытового назначения. Динамика надзорных мероприятий

За отчетный период, в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих технически сложные товары бытового назначения проведено 31 надзорное мероприятие. По сравнению с 2020 годом количество надзорных мероприятий увеличилось, что, в первую очередь, связано со снятием ограничений на проведение проверок. При этом как и 2020 году основное количество обращений потребителей было связано с требованиями имущественного характера (рисунок 43).

В ходе проведения надзорных мероприятий специалистами Управления давалась оценка продукции на соответствие обязательным требованиям, установленным законодательством.

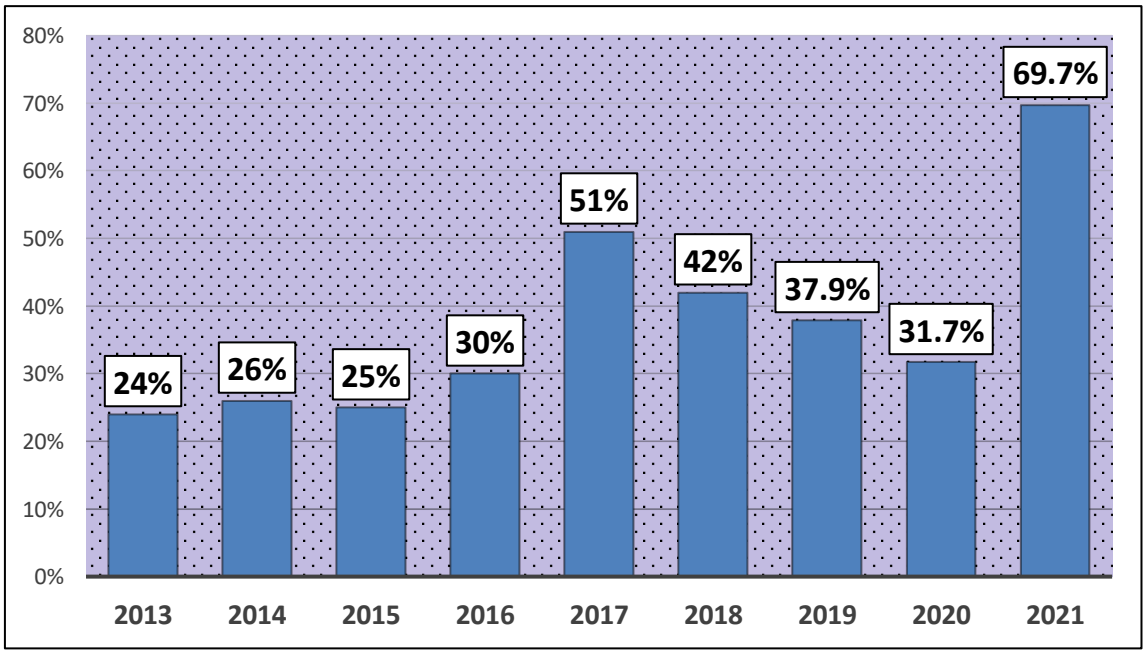

Рис.44. Технически сложные товары бытового назначения. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих заявленным требованиям.

Удельный вес технически сложных товаров бытового назначения, не соответствующих заявленным требованиям увеличился на 38 процентов. В 2021 году проинспектировано 1034 единицы технически сложных товаров бытового назначения, выявлена реализация 721 единицы товара с нарушениями, что составляет 69,7 процента от общего числа проинспектированной продукции (рисунок 44).

Наиболее часто выявляются следующие нарушения при реализации технически сложных товаров:

- продажа технически сложных товаров без необходимой и достоверной информации о наименовании и месте нахождения изготовителя, об основных потребительских свойствах товара, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товара, о сроке службы, о гарантийных сроках, о дате изготовления, о наименовании и месте нахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей была выявлена у ИП Хишова С.Н. магазин «Мега Планета Одежды и Обуви» (г. Реж, ул. Чапаева, 33А), ИП Тангирова Т.М. в магазине «Галактика» (г. Кушва, Союзов ул., 12), ООО «ТОРГСЕРВИС 66» в магазине «Светофор» (г. Кушва, Коммуны ул., 82; ООО «Запад», в магазине «Корпорация Центр» (г. Березовский, ул. Ленина, 63а);
- продажа товара без информации о подтверждении соответствия товаров в установленном законодательством порядке ИП Хишова С.Н. магазин «Мега Планета Одежды и Обуви» (Свердловская область, г. Реж, ул. Чапаева, 33А);
- продажа товаров с информацией, вводящей потребителя в заблуждение относительно места изготовления;
- навязывание дополнительных платных услуг при продаже автомобилей, например, дорогостоящих услуг по технической помощи на дороге и юридических услуг;
- включение в договор купли-продажи автомобиля условий, ущемляющих права потребителей, в том числе включение в договор пунктов, предусматривающих обязательный претензионный порядок разрешения споров и устанавливающих штрафную ответственность для потребителей ООО «ПЕГАС», ООО «АВС-ТРЕЙД, ООО «РУАВТО»;
- реализация продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии была выявлена в магазине «Магнит-Косметик» (624330, Свердловская обл., г. Красноуральск, Ленина ул., 40) АО «Тандер»; АО «РТК» (ИНН 7709356049, ОГРН 1027739165662) на объекте – салон-магазин розничной сети «МТС» по адресу г. Верхняя Пышма, Петрова ул., 34б;

- отсутствие маркировки, установленной требованиями технических регламентов: ООО «Запад», (ОГРН 1101841002141, ИНН 1841009941, юридический адрес 426004, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Ленина, 45), на объекте – магазин «Корпорация Центр» расположенном по адресу г. Березовский, ул. Ленина, 63а; в парфюмерно-косметическом магазине «Золотое Яблоко» (620075, г. Екатеринбург, Малышева ул., дом 71); в ТЦ КОР торговый павильона ИП Фань Юнчунь №20 галерея №3 (г. Екатеринбург, Высоцкого, 45).
- продажа товаров без информации о товаре и изготовителе на русском языке: ИП Фань Юнчунь (ТЦ КОР торговый павильона №20 галерея №3, г. Екатеринбург, Высоцкого, 45);
- продажа товаров без товарно-сопроводительной документации: ИП Фань Юнчунь (ТЦ КОР торговый павильона №20 галерея №3, г. Екатеринбург, Высоцкого, 45).;
- иные нарушения, в том числе: отсутствие необходимой информации о продавце; отсутствие ценников на товар и/или неправильное их оформление; предоставление недостоверной информации о стране изготовления товара, не доведение до сведения покупателей Правил продажи отдельных видов товаров и другие.

Виновные лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности по ст. 14.15, ч. 1, ч. 2 ст. 14.8, ч. 2 ст. 14.7, ч. 1 ст. 14.43, ч.2 ст. 15.12 КоАП РФ. В адрес нарушителей выданы предписания о прекращении нарушений прав потребителей и об устранении нарушений законодательства о техническом регулировании, предписания о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, предписания о приостановлении реализации продукции.

При этом органами Роспотребнадзора реализуются и иные меры, в том числе, меры по урегулированию имущественных споров, возникающих у потребителей с хозяйствующими субъектами. Так, в целях разращения гражданско-правовых споров территориальными отделами подготавливаются предложения о добровольном урегулировании требований потребителей.

Особую обеспокоенность вызывает детальность недобросовестных автосалонов.

В Управление Роспотребнадзора по Свердловской области уже несколько лет массово поступают обращения на деятельность недобросовестных автосалонов.

Суть обращений заключается в том, что при заключении договоров купли-продажи автомобилей потребителям предоставляют недостоверную информацию о цене, комплектации товара (после

приобретения стоимость автомобиля оказывается существенно выше, чем оговаривается до (в момент) подписания договора, а комплектация проще), свободный доступ покупателя к предлагаемому к продаже товару не обеспечен, предлагаемый к продаже автомобиль, в автосалоне, как правило, отсутствует. При заключении договора купли-продажи за счет кредитных средств (практически все сделки) потребителям предоставляется недостоверная информация о размере процентной ставки от 5,9 процента годовых на преддоговорной стадии – ставка вырастает до 20-22 процентов фактически после заключения договора. При этом интересы банков при заключении договоров кредитования, представляют сотрудники автосалонов. Одновременно, за счет кредитных средств потребителя заключаются возмездные договоры на оказание услуг кредитования, «консультационных услуг», услуг эвакуатора, правовых услуг с третьими лицами. Во всех жалобах, содержится информация о введении потребителя в заблуждение относительно совершенных сделок и просьбой принять меры, направленные на восстановление нарушенных прав.

В схемах навязывания услуг участвуют как автосалоны, так и банки, а также сами организации, предоставляющие эти услуги. Усложняется ситуация тем, что в схемах также нередко участвуют посредники, через которых перечисляются денежные средства.

По имеющейся информации, граждане, которые хотели приобрести транспортные средства без кредита, сталкивались с отказами в продаже товара – в связи с тем, что продажа товара за наличный расчет по цене, указанной в рекламных объявлениях, на Авито, на сайтах автосалонов, без оплаты дополнительных услуг невыгодна продавцу.

Больше всего жалоб поступало на автосалоны:

- г. Екатеринбург, Черкасская, д.3, автосалон «Прайм»
- г.Екатеринбург, Базовый пер., 38, автосалон «Прайм»
- г. Екатеринбург, ул. Селькоровская. 82, автосалон «Екб-Авто»
- г. Екатеринбург, ул. Бебеля, 132а, автосалон «Накавто»
- г. Екатеринбург, Сибирский тракт, 57а, автосалон «Олимп Авто» (ранее – «Мир авто»)
- г. Екатеринбург, ул. Маневровая, д.41, лит.Б, пом.48, автосалон «Брайтпарк»
- г. Екатеринбург, Совхозная, 16, автосалон «Автолидер»
- г. Екатеринбург, ул. Шевченко, д. 28, автосалон «Симпл Авто»
- г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, 11, автосалон «АЦ Гагарина»
- г. Верхняя Пышма, ул. Петрова, д. 59Б, автосалон «Автогран+» (ранее – АЦ «Гранд»).

Всего на деятельность автосалонов в 2019-2021 г. в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» поступило около 300 обращений граждан.

При заключении договоров автосалонами «предлагаются» дополнительные услуги ООО «ЮРИСТИКА», ООО «АЗИМУТ», ООО АЛЬЯНСАВТО», ООО «Стимул А», ООО «Федеральный правовой фронт», ООО «Все Эвакуаторы», ООО «Интегратор Правовых систем», ООО «С – групп», ООО «РИНГ», ООО «Брокер», ООО «Автогарант», ООО «Автоэкспресс», ООО «Ру Авто» и других фирм. При отказе потребителя от договоров большая часть компаний денежные средства не возвращает, что не соответствует ст. 32 Закона «О защите прав потребителей».

Кредитные организации способствуют совершению правонарушений: как правило, в кредитных договорах указываются направления расходования средств (различные дополнительные услуги).

По результатам проведенных надзорных мероприятий банки, продавцы, организации, предоставляющие дополнительные услуги привлекались Управлением к административной ответственности.

С 2019 года Управлением вынесено 152 постановления о назначении административных наказаний по жалобам потребителей на навязывание дополнительных услуг в отношении участников схем навязывания услуг - автосалонов, банков, организаций, предоставляющих дополнительные услуги.

Справка

Примеры правовой помощи потребителям:

1. 18.04.2021 в автосалоне «АЦ Гагарина» по адресу: г. Екатеринбург, пер. Космонавтов д. 11 Д (ООО «ЮРАЛ ТРЭЙД») гражданка О. купила автомобиль «Лада Гранта» в кредит, который оформила сразу же в автосалоне.

При покупке автомобиля навязаны дополнительные услуги - договор оказания комплексной услуги «Автозащита» № 1998/АГ/1-2021 от 18.04.2021 с ООО «Автогарант», стоимость услуг по договору 59 000 руб., оплачена также в кредит.

В подтверждение заключения договора выдан Сертификат, по условиям которого ответчик обязался оказать услуги по выдаче независимой гарантии.

Суть гарантии сводится к обеспечению исполнения заемщиком возврата денежных средств по кредитному договору в случае, если в течение 60 дней с момента наступления срока платежей заёмщиком не будут исполнены обязанности по их оплате. То есть, если заемщик

сам не оплатит кредитный договор и допустит просрочку, за него это сделает исполнитель.

30.04.2021 О. полностью погасила кредитный договор и написала в ООО «Автогарант» требование вернуть деньги, так как услуга по опционному договору не может быть теперь вообще оказана. Исполнитель отказался, в связи с чем подготовлен и подан иск в суд.

Управление предоставило заключение в защиту прав потребителя. Судом иск был удовлетворен.

В договоре с автосалоном содержатся условия, ущемляющие права потребителя, в связи с чем подана жалоба в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области. Управление привлекло ООО «ЮРАЛ ТРЭЙД» к административной ответственности.

На протяжении всего разбирательства с компаниями правовое сопровождение О.. осуществлял консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (учреждение Роспотребнадзора, созданное с целью оказания правовой помощи потребителям в восстановлении их нарушенных прав).

2. В Управление Роспотребнадзора по Свердловской области обратилась Т., которая в автосалоне был заключен договор о предоставлении дополнительных услуг с ООО «Ринг вояж».

Согласно п. 2.1 предметом договора являются два отделанных самостоятельных договора:

- абонентский договор на обслуживание (п. 2.1.1 Договора), стоимость абонентского обслуживания составляет 11940 руб. (п. 3.1 Договора), срок действия договора – 24 месяца с 26.01.2021 по 25.01.2023.

- опционный договор о выдаче независимых гарантий на право требования денежных платежей в период действия договора (п. 2.1.3). Стоимость опционного договора составила 27860 руб. (п. 3.3.), срок действия договора – 24 месяца с 26.01.2021 по 25.01.2023.

Общая стоимость услуг по договору № 1280400438 составила 39800 руб. (п. 3.3) и была оплачена в полном размере за счет кредитных средств ООО «Сетелем Банк» по кредитному договору от 26.01.2021 № 04105432102.

После заключения договора Т. пришла к выводу о том, что в указанных услугах, в том числе по опционному договору, не нуждается, в связи с чем обратилась в ООО «Ринг вояж» с заявлением об отказе от услуг.

Заявление было направлено по почте, однако ответ от исполнителя услуг так и не поступил, требования не удовлетворены.

Т. обратилась в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области с просьбой привлечь к ответственности организацию ООО «Ринг вояж».

Управлением проведено административное расследование, в ходе которого установлены условия, ущемляющие права потребителя, в том числе, ограничивающие его право на односторонний отказ от услуг в порядке ст. 32 Закона «О защите прав потребителей» и на возврат денежных средств (за вычетом лишь фактически понесенных исполнителем расходов). Организация была привлечена к административной ответственности.

Потребитель обратился в суд к ООО «Ринг вояж», Управлением также дано заключение в защиту прав потребителей. Судом требования потребителя удовлетворены.

На протяжении всего разбирательства с ООО «Ринг вояж» Т. правовое сопровождение Т. осуществлял консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (учреждение Роспотребнадзора, созданное с целью оказания правовой помощи потребителям в восстановлении их нарушенных прав).

3. В Консультационный пункт для потребителей Алапаевского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» обратился потребитель с жалобой на нарушение своих прав при покупке автомобиля.

Потребитель заключил договор купли-продажи транспортного средства в автосалоне «Олимп Авто» (ООО «Пегас», г. Екатеринбург, ул. Сибирский тракт, 57А). В это же день между потребителем и АКБ «Абсолют банк» был заключен договор потребительского кредита.

Сотрудниками офиса ООО «Пегас» были навязаны потребителю дополнительные услуги, в оказании которых он не нуждался – приобретена карта на оказание услуг по технической помощи на дороге по договору, заключенному с ООО «Все эвакуаторы».

Цена договора на оказание услуг по технической помощи на дороге составила 160 000 рублей и была перечислена со счета в ПАО АКБ «Абсолют Банк» на счет индивидуального предпринимателя С. О данном факте потребитель узнал от банка, когдапытался получить разъяснения относительно перевода денежных средств в связи с оплатой дорожной карты.

Потребитель написал заявление о расторжении договора технической помощи на дороге в адрес ООО «Все эвакуаторы» с просьбой вернуть ранее уплаченные по договору денежные средства в сумме 160 000 рублей.

ООО «Все эвакуаторы» отказало в возврате денежных средств, мотивируя это тем, что между ООО «Все эвакуаторы» и потребителем договорные отношения отсутствуют, и рекомендовало обратиться за возвратом денежных средств к продавцу карты - Индивидуальному предпринимателю С.

Тогда потребитель направил заявление о расторжении договора технической помощи на дороге в адрес ИП С. с требование вернуть

ранее уплаченные по договору денежные средства в сумме 160 000,00 рублей.

Индивидуальный предприниматель С. направил тоже отказал в возврате денежных средств, ссылаясь на то, что он услуги уже оказал, и рекомендовал обратиться за возвратом денежных средств в ООО «Все эвакуаторы». Получив отказы, потребитель обратился в Консультационный пункт для потребителей, где ему помогли составить исковое заявление в суд.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области (Алапаевский отдел) выступало с заключением в защиту прав потребителя.

Рассмотрев иск, судья Алапаевского городского суда пришел к выводу, что ИП С. является ответчиком и действительно нарушил права потребителя, исковые требования удовлетворил и вынес решение: взыскать с ответчика в пользу истца сумму, уплаченную по договору о технической помощи на дорогах, неустойку, компенсацию морального вреда, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя, судебные расходы, всего 196 046,42 рубля.

4. В Екатеринбургский консультационный пункт для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (учреждение Роспотребнадзора, созданное с целью оказания правовой помощи потребителям в восстановлении их нарушенных прав) обратилась жительница города с просьбой оказать ей правовую помощь в возврате навязанного ей при покупке автомобиля сертификата.

За выдачей кредита для покупки автомобиля она обратилась в ПАО «Банк Зенит», где ей представители банка сообщили о возможности заключения кредитного договора только после заключения договора по организации эвакуации транспортных средств и технической помощи на дорогах.

В этот же день ею был заключен договор с ООО «Альянсавто» на приобретение сертификата по организации эвакуации транспортных средств и технической помощи на дорогах ООО «Все Эвакуаторы».

Через несколько дней она решила отказаться от услуг по сертификату и направила в адрес ООО «Альянсавто» и ООО «Все Эвакуаторы» заявление о расторжении договора и возврате денежных средств.

Однако потребитель получила отказ со ссылкой на Правила абонентского обслуживания компании, согласно которым при отказе от договора потребитель не вправе требовать возврата абонентского платежа вслучае приобретения клиентами карт, ранее выкупленных у компании другими лицами.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области (Центральный Екатеринбургский отдел) выступило с иском в защиту прав потребителя. Ленинский районный суд, рассмотрев исковое заявление, согласился с позицией истца, указав, что платежи, приходящиеся на периоды после расторжения договора между сторонами, подлежат возврату истцу, поскольку правовые основания для их удержания у ответчика отсутствуют. С ООО «Альянсавто» в пользу потребителя были взысканы денежные средства в размере около 99,5 тысячи рублей с учетом неустойки, штрафа, компенсации морального вреда и почтовых расходов.

Решение вступило в законную силу.

5. В Управление Роспотребнадзора по Свердловской области обратился М. с просьбой о предоставлении заключений по двум гражданским делам в отношении ООО «Юристика» и ООО «Автотехсервис», с которыми договоры были заключены при приобретении автомобиля.

С ООО «Юристика» был заключен договор на оказание услуг по программе «Премиум»» на основании заявления на подключение к Программе. Стоимость услуг 16990,00 руб. Потребителю был выдан Сертификат № 00212 на круглосуточную квалифицированную юридическую поддержку. Потребитель отказался от договора, однако компания требования о возврате денежных средств не удовлетворила.

С ООО «Автотехсервис» был заключен договор на оказание услуг по программе Помощи на дорогах ООО «АТС» по тарифу «Премиум» на основании заявления о присоединении к правилам реализации товаров и услуг ООО «АТС». Стоимость услуг - 39980,00 руб. Потребитель отказался от договора, однако компания предоставила ответ с отказом в удовлетворении требований о возврате денежных средств.

Управление предоставило заключения в защиту прав потребителя, судом требования М. были удовлетворены.

6. В Управление Роспотребнадзора по Свердловской области обратился Б. с просьбой о предоставлении заключений по судебному делу в отношении ООО «Автоэкспресс», договор с которым был заключен при приобретении автомобиля.

Между Б. и ООО «Автоэкспресс» был заключен опционный договор «АВТОУверенность» № АУ 25146/27012021. Согласно п. 1 данного договора (Индивидуальные условия Опционного договора) «общество обязуется по требованию клиента приобрести транспортное средство… по цене, равной общей сумме остатка задолженности клиента по кредитному договору…». Согласно п. 3 данного договора за право заявить требование по опционному договору клиент уплачивает обществу денежную сумму в размере 67535,48 руб. в день подписания индивидуальных условий… При

прекращении действия опционного договора уплаченная обществу цена опциона не возвращается». Оплата услуг по договору произведена в полном объеме в день подписания за счет кредитных средств на основании кредитного договора с ООО «Экспобанк».

Так как потребитель пришел к выводу о том, что в услугах ООО «Автоэкспресс» не нуждается, им направлено заявление в адрес ООО «Автоэкспресс» об отказе от опционного договора. Заявление получено организацией 11.03.2021. В ответе на заявление исполнителем услуг отказано истцу в возврате уплаченных денежных средств со ссылкой на то, что такое условие предусмотрено опционным договором.

Управление предоставило заключение в защиту прав потребителя, судом требования Б. были удовлетворены.

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2021 года оказано 4088 консультаций по вопросам продажи технически-сложных товаров, из них 2961 консультаций по вопросам продажи компьютеров, 860 – по вопросам продажи мобильных телефонов, 267 – по вопросам продажи автомобилей и другим вопросам.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- качества товаров, в том числе, об отказе продавца удовлетворить заявленные потребителем требования в связи с выявленными в товаре недостатками;
- отказ продавца от принятия технически сложного товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом;
- отказа продавца от расторжения договора и возврата уплаченных денежных средств при выявлении недостатка в технически сложном товаре в течение 15-дней с момента покупки;
- непредставления потребителю полной и достоверной информации о товаре (об отсутствии информации об изготовителе и его месте нахождения, об эффективном способе использования товара, отсутствие информации на русском языке, отсутствие сведений об обязательном подтверждении соответствия, информации о стоимости дополнительных платных услуг, и др.);
- навязывания дополнительных платных услуг (например, дорогостоящих юридических услуг при продаже автомобилей, дополнительных консультаций по настройке оборудования при продаже телефонов, обуславливание приобретение мобильных телефонов дополнительными сим-картами и другое);
- нарушения срока доставки предварительно оплаченного товара.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей в 2021 году было подготовлено:

- 270 претензий (в т. ч. 194 претензий по договорам купли-продажи технически сложных товаров, 30 претензий – по вопросам продажи мобильных телефонов, 46 – по вопросам продажи автомобилей) на сумму 11,7 млн. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 193 претензии на сумму 6,7 млн. рублей, что составляет 72 процента от составленных.

Большая часть претензий подготовлена в отношении следующих хозяйствующих субъектов, реализующих технически сложные товары: АО «Связной логистика», ООО «Сеть Связной», зарегистрировано в г. Москва; ООО «ДНС Ритейл», зарегистрировано в г. Владивосток Приморского края; АО «РТК», зарегистрировано в г. Москва; ООО «МВМ» (магазин «М.Видео»), зарегистрировано в г. Москва; ООО «Ситилинк», зарегистрировано в г. Москва и прочие.

- 55 исковых заявления (в т. ч. 10 исков по договорам купли-продажи мобильных телефонов, 24 - по договорам купли-продажи автомобилей, 21 иск по вопросам продажи технически сложных товаров) на сумму 9,4 млн. рублей, из них 47 рассмотрены в пользу потребителя на общую сумму 6,8 млн. рублей (85 процента от подготовленных исков).

Больше всего исковых заявлений было подготовлено в отношении ООО «Сеть Связной», зарегистрировано в г. Москва; ООО «ДНС Ритейл», зарегистрировано в г. Владивосток Приморского края; АО «РТК», ООО «Автопрайм», АО «Мегафон Ритейл», зарегистрированы в г. Москва и других субъектов предпринимательской деятельности.

2.2.6. Бытовые энергопотребляющие устройства на потребительском рынке Свердловской области

Роспотребнадзор является одним из основных участников формирования данных в государственную информационную систему (ГИС «Энергоэффективность») в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.01.2011 года № 20 «Об утверждении правил предоставления федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления информации для включения в государственную информационную систему в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности».

В связи с чем, функции по осуществлению государственного контроля за соблюдением требований о включении информации о классе энергетической эффективности товара, иной обязательной информации об энергетической эффективности в техническую документацию, прилагаемую к товару, в его маркировку, нанесении такой информации на его этикетку, а также правил включения (нанесения) указанной информации остаются одними из приоритетных направлений Службы Роспотребнадзора.

С целью реализации функций по осуществлению государственного контроля и надзора в области энергосбережения, а также принятия соответствующих мер по изъятию продукции, запрещенной к обороту, специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в 2021 году проведено 34 надзорных мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих реализацию ламповой продукции (в 2019 г. – 47, 2020 г. - 21).

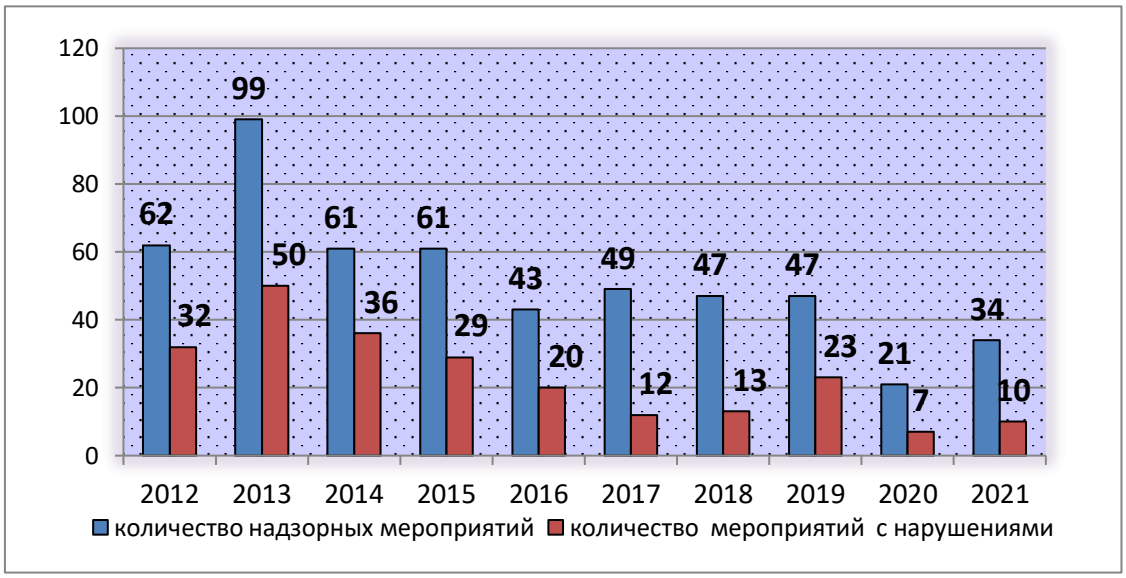

Рис.45. Бытовые энергосберегающие устройства. Динамика надзорных мероприятий

Нарушения требований действующего законодательства установлены в 29,4 процента мероприятий (2019 г. – 48,9 процента, 2020 г. – 33,3 процента). В сравнении с предыдущим годом удельный вес проверок с нарушениями снизился на 4 процента (рисунок 45).

В ходе проведения надзорных мероприятий специалистами Управления проводится оценка продукции на соответствие обязательным требованиям.

В 2021 году было проинспектировано более 3,4 тыс. единиц продукции, с нарушением обязательных требований законодательства реализовывалось 946 единиц, что составило примерно 25 процентов от общего числа проинспектированной продукции (в 2020 г. - 54 процента).

Из анализа надзора в сравнении с показателями 2020 года, удельный вес забракованной продукции уменьшился (рисунок 46).

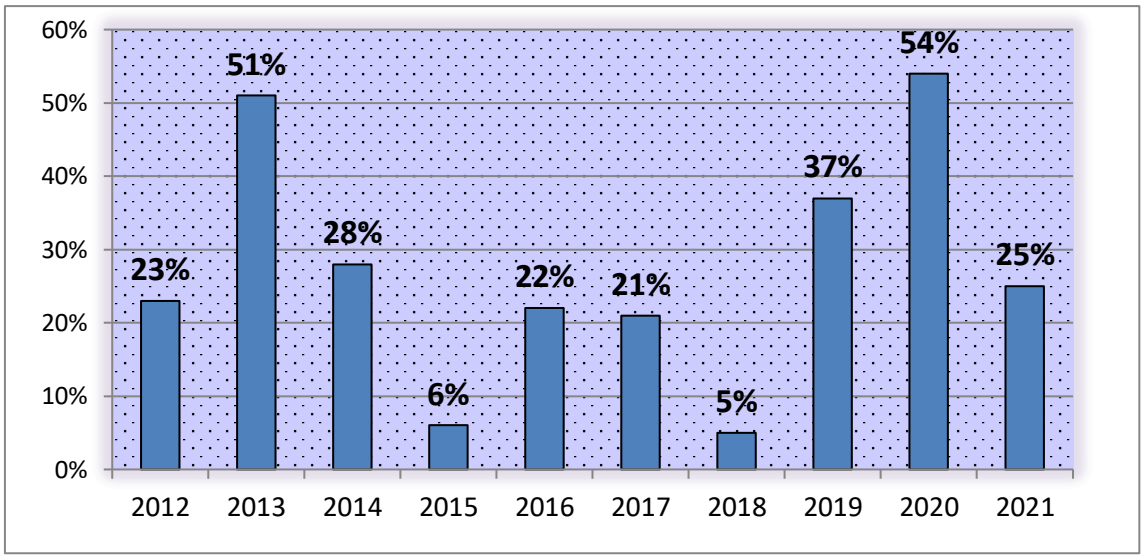

Рис.46. Бытовые энергосберегающие устройства. Динамика удельного веса продукции, не соответствующей требованиям законодательства

В ходе надзорных мероприятий выявлялись, следующие нарушения:

- продажа ламп накаливания мощностью 100 Вт и выше;
- продажа ламповой продукции без информации о классе ее энергетической эффективности;
- продажа ламповой продукции без информации о полном наименовании товара, об изготовителе, о дате изготовления и др., в том числе на русском языке, а также эксплуатационных документов;
- продажа ламповой продукции без документов, подтверждающих соответствие товара установленным требованиям или без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии.

По результатам проверок возбуждено 12 административных дел, вынесено 16 постановлений о назначении административного наказания, в том числе, в виде штрафов на общую сумму 808 тыс. рублей.

Виновные лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности по ст. 14.2, ч. 2 ст. 9.16, ст. 14.45, ч.2 ст.15.12, ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ.

В адрес хозяйствующих субъектов, где установлены правонарушения, выданы предписания об устранении нарушений.

Справка

Примеры нарушений:

1. АО «Тандер» в магазине «Магнит-Косметик», по адресу: г. Красноуральск, Ленина ул., 40, в рамках плановой выездной проверки установлена реализация продукции: лампа накаливания «Pila» по цене 52,99 руб. в количестве 5 шт.; светодиодная лампа «Старт» по цене 149,00 руб. в количестве 5 шт.; светодиодная лампа «Osram» по цене 99,99 руб. в количестве 5 шт., подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без товарно-сопроводительных документов, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии. Документы, подтверждающие качество и безопасность товаров п.1, п.2 у контролируемого лица отсутствуют, в установленный срок не представлены.

Выдано предписание об устранении требований технического регламента, предписание о приостановке реализации продукции, предписание о разработке программы мероприятий по устранении нарушении требований регламента. Также реализация продукции осуществлялась без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии в отношении данных ламп. По данному факту составлен протокол по ст. 14.45 КоАП РФ, назначено наказание в виде штрафа в размере 100 тыс. руб.

2. ИП Кульсинова А.А., магазин «Дом света» по адресу: г. Верхняя Пышма, Успенский пр-т, 18г, по результатам проведения административного расследования установлена реализация продукции: светодиодная лампа ECOLA Light – 188 ед., стоимостью 99 руб./ед.; светодиодная лампа (свеча) GAUSS арт.33126 – 52 ед., стоимостью 149 руб./ед., без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии в отношении данных ламп. На ИП составлен протокол по ст. 14.45 КоАП РФ, вынесено административное наказание в виде предупреждения.

2.2.7. Парфюмерно-косметические изделия

В адрес Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступают обращения потребителей по вопросам покупки парфюмерно-косметических изделий.

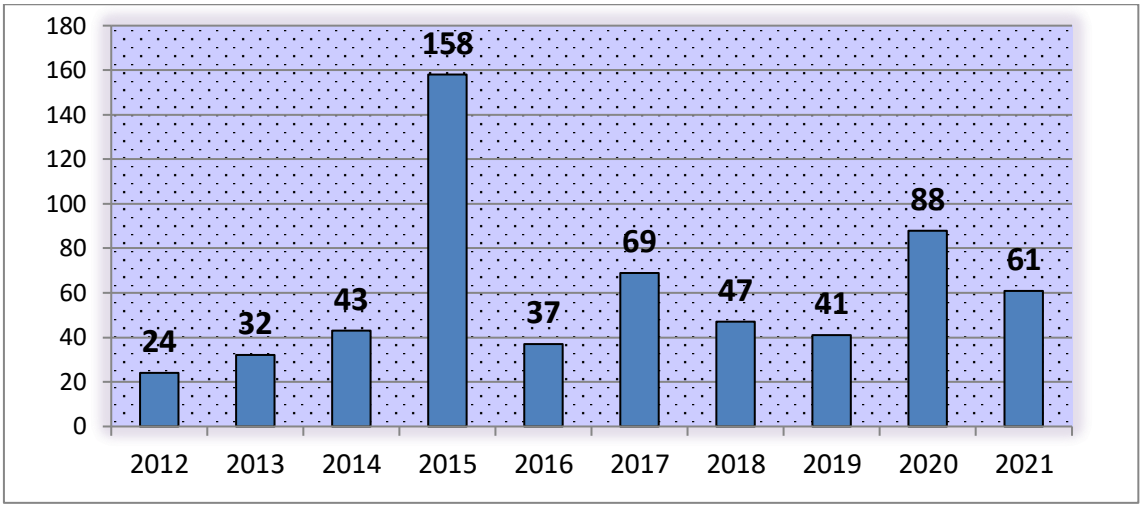

Рис.47. Парфюмерно-косметическая продукция. Динамика обращений

Из анализа динамики обращений потребителей следует, что в 2021 году было рассмотрено 61 обращение, по сравнению с 2020 годом количество жалоб на данную группу товаров уменьшилось (рисунок 47). Многие жалобы касались недоставки парфюмерно-косметической продукции, приобретенной дистанционно, в установленный срок.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в течение 2021 года проводились проверки хозяйствующих субъектов, реализующих парфюмерно-косметические изделия.

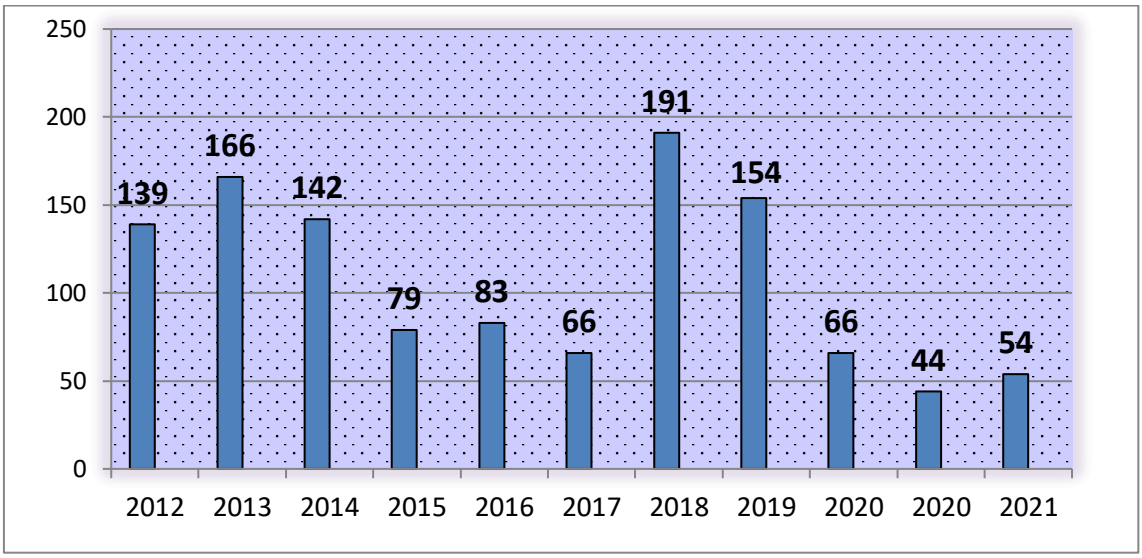

Рис.48. Парфюмерно-косметическая продукция. Динамика проведенных надзорных мероприятий

За отчетный период проведено 54 надзорных мероприятия предприятий торговли, реализующих парфюмерно-косметическую продукцию, нарушения выявлены в ходе 28 мероприятий, что составило 52 процента (рисунок 48).

В ходе проведения надзорных мероприятий специалистами Управления давалась оценка продукции на соответствие обязательным требованиям.

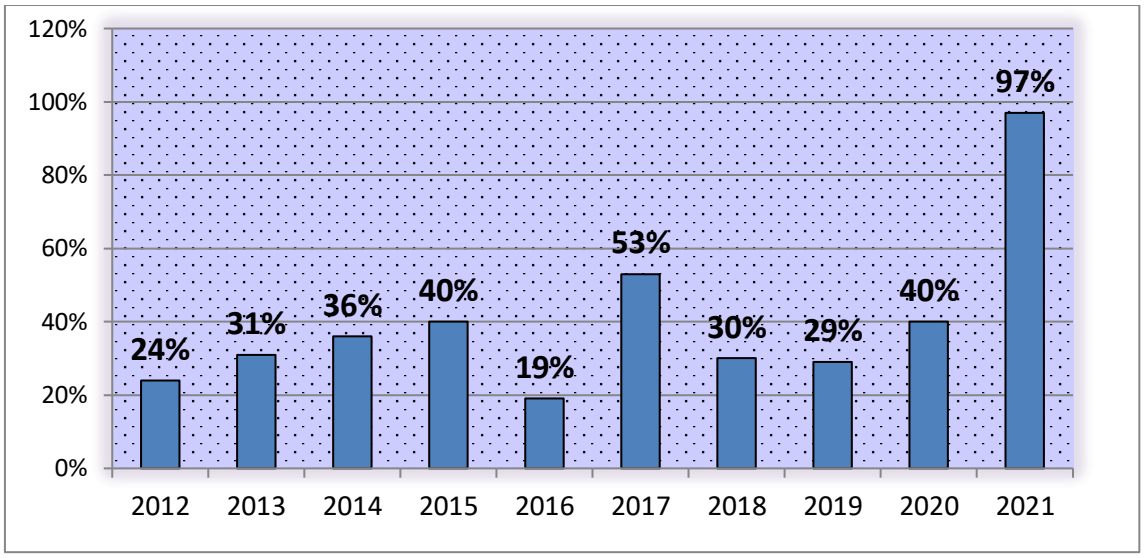

Рис.49. Парфюмерно-косметическая продукция. Динамика удельного веса продукции, не соответствующей заявленным требованиям

В 2021 году было проинспектировано около более 22 тыс. единиц парфюмерно-косметических изделий, выявлена реализация 21,5 тыс. единиц товара с нарушениями, что составило примерно 97 процентов.

Удельный вес парфюмерно-косметических изделий, не соответствующих заявленным требованиям, увеличился на 57 процентов (рисунок 49).

Такой рост связан с выявлением и забраковкой в начале 2021 г. продукции ИП Калинина А.В. (антисептик) (Сысертский район), содержащим метиловый спирт, в результате употребления которого в конце 2020 г.. в Республике Саха (Якутия) произошло массовое отравление со смертельным исходом.

Остальная существенная часть забраковок парфюмерно-косметических изделий приходится на нарушение правил маркировки, маркировки средствами идентификации и отсутствие сопроводительных документов, подтверждающих безопасность реализуемых изделий для жизни и здоровья граждан.

В рамках проведения контрольно-надзорных мероприятий осуществлялись лабораторные исследования парфюмерно-косметических товаров. В период 2021 года исследованы 24 пробы, 1 проба (4,2 процента) не соответствовала требованиям нормативных документов (2020 г. – 3,4 процента).

Это продукция тени для век «DoDo Girl» Professional Makeup BEAUTY eyeshadow № 03008 (5 цветов)» не соответствует

требованиям ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» по показателю Свинец (Pb, суммарно).

В ходе проведения контрольно-надзорных мероприятий выявлялись следующие нарушения:

- продажа парфюмерно-косметических изделий с нарушением правил продажи;
- продажа продукции без обязательного подтверждения соответствия товара установленным требованиям;
- недостоверное декларирование продукции.

Справка

Примеры нарушений:

1. ИП Курбонов Т.С., магазин «On Style», по адресуг. Реж, ул. Советская, 1, корпус 3, при анализе материалов, поступивших из ГУ МВД России по Свердловской области непосредственно обнаружена розничная продажа парфюмерно-косметической продукции, без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в случае если, такая маркировка и (или) нанесение такой информации обязательны, а именно: Туалетная вода 15 мл. в ассортименте, в количестве 94 штуки; Тени в ассортименте, в количестве 11 штук; Блеск для губ в ассортименте, в количестве 13 штук; Помада в ассортименте, в количестве 20 штук. В отношении ИП составлены протоколы, предусмотренные ч.2 ст. 15.12 КоАП РФ, назначено наказание в виде штрафа в размере 5 тыс. рублей с конфискацией предметов административного правонарушения. По ст. 14.45 назначено наказание в виде штрафа в размере 20 тыс. рублей. Выдано предписание об устранении требований технического регламента, предписание о приостановке реализации продукции, предписание о разработке программы мероприятий по устранении нарушении требований регламента.

2. Управлением при проведении наблюдения за соблюдением обязательных требований в отношении данных в сети «Интернет» https://pub.fsa.gov.ru/rds/declaration/view/15402911/common (Единый реестр сертификатов соответствия и деклараций о соответствии), поступившей информации, установлено, что ООО «Абицея» принята декларация о соответствии № ЕАЭС N RU Д-RU.НВ42.В.17771/20 от 21.12.2020 г., действует до 20.12.2025 г., на основании протокола лабораторных испытаний № 1439-К от 18.12.2020.

Согласно письму № 173/2021 ИЦ-02 от 13.12.2021 от ТОО ҒЗО «Алматы-Стандарт» данный протокол под таким номером в адрес ООО «Абицея» не выдавался.

Управлением принято решение о признании декларации о соответствии недействительной.

По результатам проверок возбуждено 39 административных дел, вынесено 34 постановлений о назначении административного наказания, в том числе, с наложением штрафов на 415 тыс. руб.

Виновные лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.43, ст. 14.44, ст. 14.15, ст. 14.45, ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ.

В адрес хозяйствующих субъектов, где установлены правонарушения, выданы предписания об устранении нарушений.

Справка

Примеры нарушений:

1. ИП Булычева Е. А., магазин «Универбыт» г. Алапаевск, ул. Ленина,14, при проведении административного расследования обнаружена продажа товаров: лак для ногтей в ассортименте – 27 единиц, по цене 59 руб./ ед. (отсутствует информация о производителе, наименование изготовителя и его местонахождение (юридический адрес, включая страну), наименование и место нахождения организации (юридический адрес), уполномоченной изготовителем на принятие претензий от потребителя (уполномоченный представитель изготовителя или импортер), если изготовитель не принимает претензии сам на территории государства-члена ТС; туалетная вода для женщин 35 мл. - 3 единицы, по цене 98 руб./ед. (без документов, с истекшим сроком годности, один экземпляр не имел маркировки, предусмотренной п.9.2 ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции»); блеск для губ - 3 единицы, по цене 82,00 руб./ед. (- наименование изготовителя и его местонахождение (юридический адрес, включая страну); наименование и место нахождения организации (юридический адрес), уполномоченной изготовителем на принятие претензий от потребителя (уполномоченный представитель изготовителя или импортер), если изготовитель не принимает претензии сам на территории государства-члена ТС; бальзам для губ (фрукты) – 27 единиц, по цене 98 руб./ед. (наименование, название (при наличии) парфюмерно-косметической продукции; - назначение парфюмерно-косметической продукции, если это не следует из наименования продукции; наименование изготовителя и его местонахождение (юридический адрес, включая страну); страна происхождения парфюмерно-косметической продукции (если страна где расположено производство продукции не совпадает с юридическим адресом изготовителя); номинальное количество

продукции в потребительской таре (объем, и (или) масса, и (или) штуки).

В отношении ИП Булычевой Е.А. составлены протоколы. По ст. 14.15 было назначено наказание в виде предупреждения. По ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ назначено наказание в виде предупреждения.

2. ООО «Екатеринбург яблоко», Парфюмерно-косметический магазин «Золотое Яблоко» в период плановой выездной проверки установлена продажа товара: Маска текстильная для лица DrLola, штрихкод: 8809312650383 (в кол-ве: 16 шт.); Маска для лица DrLola, Dazzling Lola, штрихкод: 8809312650390 (в кол-ве: 1 шт.); Профессиональные сверхмелкие глитерры, торговая марка HB, в ассортименте (в кол-ве: 3 шт.); Карандаш NYX professional makeup slide on, glideon stay on & defintely a turn on, waterprof, extreme shine eveline, штрихкод: 80089714138 (в кол-ве: 1 шт.); Карандаш для бровей NYX professional makeup, precision brow pencil, crayon a sourclde precision, 12мл, тон: PBP04 - кол.во-3шт; PBP05 - кол.во-1шт; PBP06 (в общем кол-ве: 5 шт.); Палетка NYX professional makeup, Tinset 03 whiped wonderlamd, shadow paletted ombres a paupieres (в кол-ве: 1 шт.); Тестер консиллер (МБЛ Фит МИ Консилел) (в кол-ве: 3 шт.) без нанесения маркировки, установленной требованиями ТР ТС 009/2011.

В отношении ООО составлен протокол по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ, протокол направлен в суд на рассмотрение. Выдано предписание об устранении требований технического регламента, предписание о приостановке реализации продукции, предписание о разработке программы мероприятий по устранении нарушении требований регламента. Данные предписания поставлены на контроль.

Специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2021 года оказано 123 консультации по вопросам защиты прав потребителей при продаже парфюмерно-косметических товаров (духов/туалетной воды, краски для волос, шампуней, лаков для ногтей, кремов и прочее), что практически в 2 раза больше, чем в 2020 году.

Большая часть обращений касалась вопросов защиты прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества (38 процентов); 19 процента - вопросы непредставления информации о товаре (составе продукции, цене товара, условиях приобретения, подтверждения соответствия товара обязательным требованиям, безопасному использованию и пр.); 8 процента консультаций по вопросам возврата (обмена) товара надлежащего качества и прочим вопросам.

В 2021 г. исковые заявления и претензии по вопросам продажи парфюмерно-косметических товаров не подготавливались.

При продаже парфюмерно-косметической продукции потребители чаще всего жаловались на действия следующих продавцов: АО «Тандер», зарегистрировано в г. Краснодар (сеть магазинов «Магнит Косметик»), сеть магазинов «Золотое яблоко», ООО «Аромалюкс», зарегистрировано в г. Санкт-Петербург (сеть магазинов «Рив Гош»), ООО «Алькор и Ко», зарегистрировано в г. Москва (сеть магазинов «Лэтуаль») и других.

2.2.8. Товары бытовой химии

В адрес Управления Роспотребнадзора по Свердловской области продолжают поступать незначительное количество обращений потребителей по качеству и безопасности товаров бытовой химии.

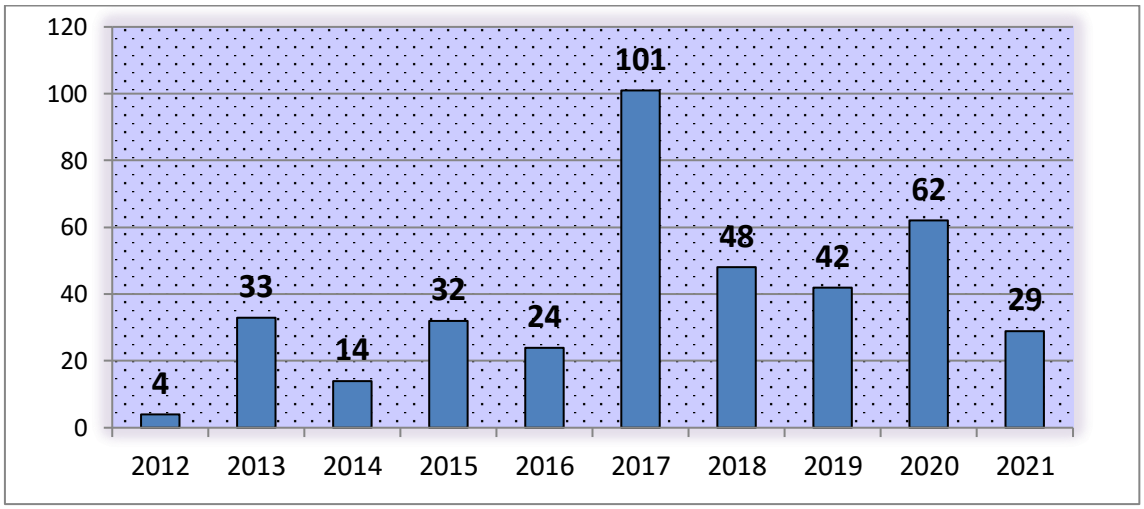

Рис.50. Товары бытовой химии. Динамика обращений

Из анализа динамики обращений потребителей видно, что ситуация на потребительском рынке данных товаров нестабильная.

В 2021 году поступило 29 обращений на качество и безопасность товаров бытовой химии. Основная доля поступивших обращений так же, как и в предыдущих годах, приходится на реализацию некачественной стеклоомывающей жидкости для автомобилей (рисунок 50).

В связи с этим, Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области продолжено проведение надзорных мероприятий хозяйствующих субъектов, реализующих товары бытовой химии.

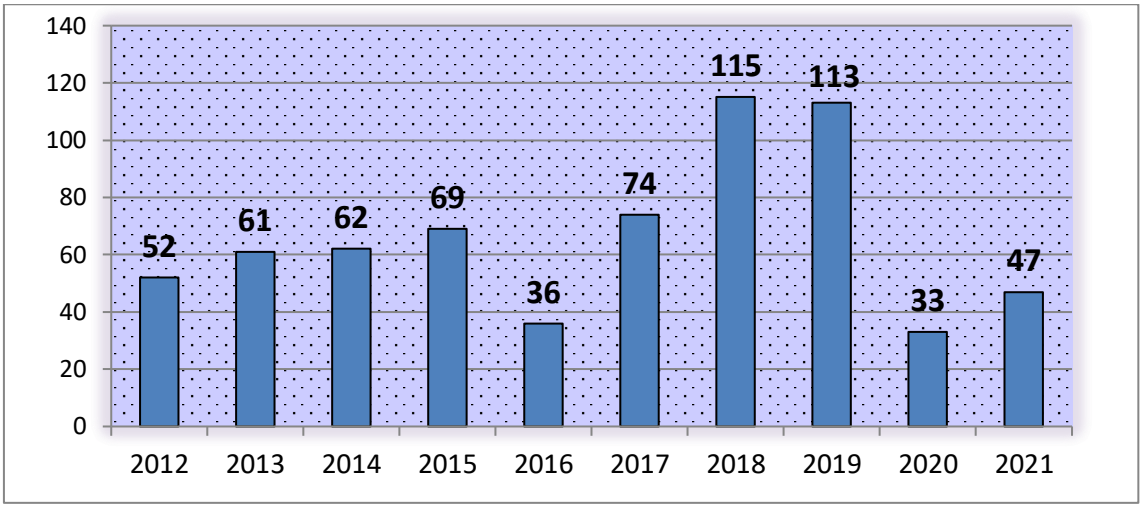

Рис.51. Товары бытовой химии. Динамика проведенных надзорных мероприятий

Из динамики проведенных надзорных мероприятий видно, что в сравнении с 2020 годом число надзорных мероприятий в 2021 году увеличилось, что обусловлено снятием ограничений в проведении проверок (рисунок 51).

За 2021 год проведено 47 надзорных мероприятий предприятий, производящих и реализующих товары бытовой химии, выявлены нарушения в 14 мероприятиях (2020 г. – 42,4 процента, 2019 г. – 43,3 процента).

В ходе проведения надзорных мероприятий специалистами Управления давалась оценка на соответствия продукции обязательным требованиям, установленным законодательством.

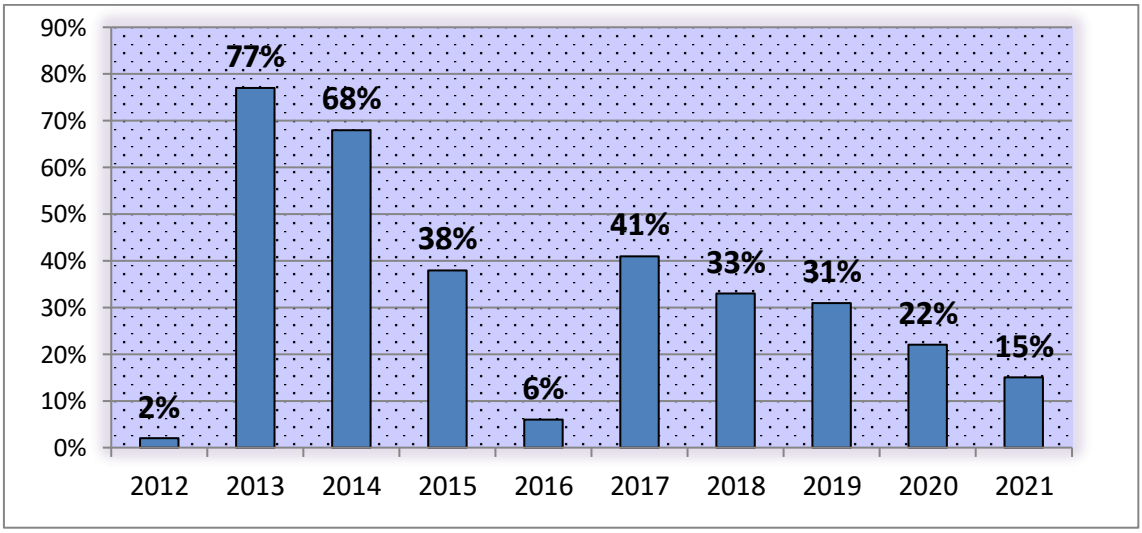

Рис.52. Товары бытовой химии. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих заявленным требованиям

С 2013 года Управление системно инспектирует данную группу товаров. Системное инспектирование было связано с большим процентом неудовлетворительных результатов исследований по показателю «метанол» стеклоомывающей жидкости для автомобилей.

Так, в 2021 году проинспектировано 3,9 тыс. л. товаров бытовой химии, выявлена реализация товаров с нарушениями в количестве почти 566,7 л., что составляет порядка 15 процентов (рисунок 52).

Основные нарушения, установленные при реализации товаров бытовой химии:

- несоответствие обязательным требованиям безопасности, установленным Едиными санитарно-эпидемиологическими и гигиеническими требованиями к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю);
- реализация продукции без документов, подтверждающих ее безопасность;
- оборот продукции с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации и иные.

По результатам проверок возбуждено 33 административных дела, вынесено 27 постановлений о назначении административного наказания, в том числе, в виде штрафов на общую сумму 310 тыс. рублей.

Виновные лица, совершившие административные правонарушения, привлечены к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8, ч.2 ст.15.12, ч. 2 ст. 14.43 КоАП РФ.

В адрес хозяйствующих субъектов, где установлены правонарушения, выданы предписания об устранении нарушений.

Справка

Примеры нарушений:

1. ИП Курбонов Т. С., магазин «On Style», по адресу: г. Реж, ул. Советская, 1, корпус 3, при анализе материалов проверки, поступивших из ГУ МВД России по Свердловской области непосредственно обнаружено, что индивидуальным предпринимателем осуществлялась розничная реализация товаров бытовой химии (незамерзающая жидкость «Anti-Frost» - 30, изготовитель изготовитель ООО «ТД ГраСС», 404131, Волгоградская область, г. Волжский, ул. Пушкина 87Д, www.grass.su - 6 бутылок, объемом 1-5 л. по цене 99 рублей за одну бутылку), маркировка которой не содержала информацию об объеме продукции (на маркировке указано «1-5л.»). В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол по части 2 статьи 15.12 КоАП РФ и направлен в суд для принятия решения. Судом вынесено постановление о наложении административного штрафа в отношении индивидуального предпринимателя на сумму 5000 рублей с

конфискацией.

Кроме того, в адрес индивидуального предпринимателя выдано предписание об устранении нарушений прав потребителей. Данное предписание поставлено на контроль.

2. ИП Атагой Н.Г., магазин «Грин» по адресу: г. Качканар, 8 мкр., д. 9, при проведении внеплановой выездной проверки обнаружена реализация продукции Омыватель стекол зимний -25 С «Аляska» (производитель ООО «Тектрон», 141201, г. Пушкино, Ярославское шоссе, д. 1А, эт. 3 комн. 308) по цене 100,00 руб. в количестве 3 шт. В отношении ИП составлен протокол об административном правонарушении, предусмотренном ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ, назначено наказание в виде предупреждения. Выдано предписание о прекращении нарушения прав потребителей.

3. ИП Осинцевой А.А., магазин «Светлое и темное» по адресу г. Екатеринбург, ул. Щербакова, 77, при проведении административного расследования была отобрана следующая продукция для проведения лабораторных испытаний: Жидкость стеклоомывающая незамерзающая «Kristal Off «Звезда», -25С, изготовитель: ООО «Киров Автохим», РФ, 610025, Кировская область, г. Киров, пер. Автотранспортный, д. 4; жидкость стеклоомывающая незамерзающая «WINTER», - 30С, изготовитель ООО «ТоргИнвест»: г. Москва. В соответствии с протоколом лабораторных испытаний жидкость стеклоомывающая незамерзающая «WINTER» не соответствует требованиям по содержанию Метанола. Содержание метанола в пробе составляет 25,76 процента.

В соответствии с протоколом лабораторных испытаний жидкость стеклоомывающая незамерзающая «Kristal Off «Звезда» также не соответствует требованиям по содержанию Метанола. Содержание метанола в пробе составляет 20,17 процента. На индивидуального предпринимателя составлен протокол по ч. 2 ст. 14.43 КоАП РФ, протокол направлен в Арбитражный суд свердловской области, решение принимается.

Из 16 исследованных в лаборатории ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» проб бытовой химии 7 проб - неудовлетворительные (43,7 процента).

Несоответствие, преимущественно, выявляется в отношении стеклоомывающей жидкости по показателю «метанол», например:

- Жидкость стеклоомывающая незамерзающая «Kristal Off «Звезда», ООО «Киров Автохим» (Кировская область);
- Жидкость стеклоомывающая незамерзающая «WINTER», ООО «ТоргИнвест» (г. Москва);
- Жидкости стеклоомывающей низкозамерзающей «Ирбис

плюс» -30», ООО «Модный Мир» (Ульяновская область);

- Жидкость стеклоомывающая низкозамерзающая «МАКСИМ» -30, ООО «ПРОМЖИДКОСТЬ» (Нижегородская область);
- Жидкость стеклоомывающая низкозамерзающая «ICE DRIVER -30», ООО «ПКФ Химпром», (город Санкт-Петербург).

В различных Управлениях Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации ежегодно устанавливаются многочисленные факты несоответствия стеклоомывающих жидкостей «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)» по содержанию метилового спирта (метанола), производители которых согласно маркировке и другим документам (свидетельство о государственной регистрации, сертификаты соответствия, ТТН) имеют юридический и фактический адрес производства в Московской области, Москве и т.д., но по указанному адресу отсутствуют.

То есть заявленные в маркировке компании либо не имеют отношения к производству продукции (неустановленные лица используют их данные), либо компания не располагается по заявленному в маркировке адресу.

Специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2021 года оказана 31 консультация по вопросам продажи товаров бытовой химии, что на 39 процентов меньше, чем в 2020 году.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- продажи товаров ненадлежащего качества, доказательства ненадлежащего качества товара (не нравится резкий запах, раздражает кожу и другое) (39 процентов консультаций);
- непредставление потребителю полной и достоверной информации о товарах (потребительских свойствах товара, цене товаров и прочее) (28 процентов консультаций);
- обмена (возврата) товара надлежащего качества (19 процентов консультаций);
- предоставление недостоверной информации о производителе товара (5 процентов) и другие вопросы.

При продаже бытовой химии чаще всего жаловались на действия следующих продавцов: сеть магазинов «Магнит» (АО «Тандер»), сеть магазинов «Фикс прайс» и других.

В 2021 г. претензии и иски для потребителей по вопросам продажи товаров бытовой химии не подготавливались.

2.3.9. Электронная коммерция

Современные технологии предоставляют возможность приобретения различных товаров и услуг через Интернет или специальные мобильные приложения (одежда и обувь, бытовая техника, парфюмерно-косметические и другие товары, услуги каршеринга и т.д.).

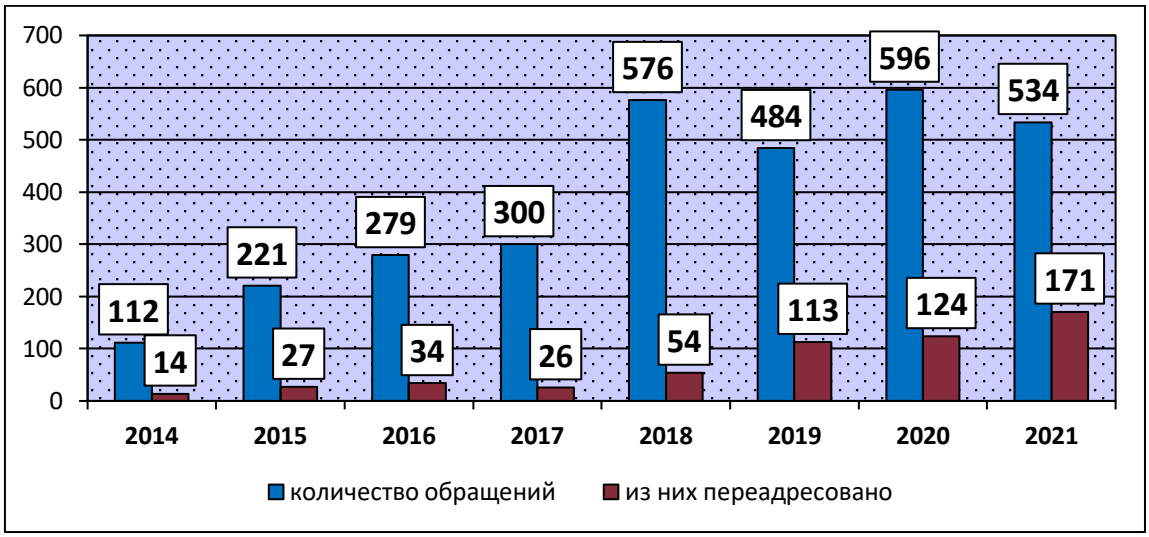

Рис. 53. Электронная коммерция. Динамика поступивших обращений (2014-2021гг.)

В 2021 г. наблюдается снижение числа жалоб в области электронной коммерции в сравнении в 2020 годом (на 10,4 процента) (рисунок 54). Это связано с особенностями потребительского рынка в 2020 году, обусловленными пандемией новой коронавирусной инфекции (самоизоляция граждан, сокращение или полное прекращение работы отдельных торговых предприятий традиционных форм работы и пр.) и некоторым ослаблением мер в 2021 г.

В части продажи товаров дистанционным способом ситуация на потребительском рынке такова.

Основные категории товаров, на которые поступали жалобы потребителей в 2021 году – технически сложные товары бытового назначения, товары легкой промышленности (сотовые телефоны, автозапчасти, одежда, обувь, игрушки, кожгалантерейные изделия, парфюмерно-косметические изделия и прочие товары).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в 2021 г. рассмотрено 534 жалобы на продажу товаров через Интернет-магазины или заключение договоров оказания услуг дистанционным способом, переадресовано 171 обращение, что составило 32 процента от количества поступивших.

Преимущественно, обращения переадресуются по месту заключения договора – в иные Управления (в основном, Управление Роспотребнадзора по городу Москве), либо в правоохранительные

органы. Основанием для переадресации в правоохранительные органы обращений с жалобами на дистанционный способ продажи товаров в 2021 году являлось наличие описания мошеннических действий продавца (перевод денежных средств на расчетный счет физического лица в банке либо на счет физического лица, открытый в электронном платежном сервисе, или оплата наличными денежными средствами при получении товара в отделении почты России, отсутствие при этом сведений о хозяйствующем субъекте (наименование и место нахождение продавца либо достоверное наименование, местонахождение продавца).

Основными поводами для обращения граждан в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области послужили:

- несвоевременная доставка товара или недоставка товара;
- доставка иного товара или аналогичного товара, но с другими характеристиками;

отказ продавца в удовлетворении требования о расторжения договора купли – продажи товара со ссылкой на Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463;

- отсутствие необходимой информации о товаре, для его правильного выбора;
- отсутствие информации о хозяйствующем субъекте (продавце), которому можно предъявить требования о передаче товара, качество которого не соответствует договору и информации, представленной покупателю при заключении договора купли-продажи;
- недостатки в товаре, проявляющиеся в период эксплуатации;
- односторонний отказ продавца от договора.

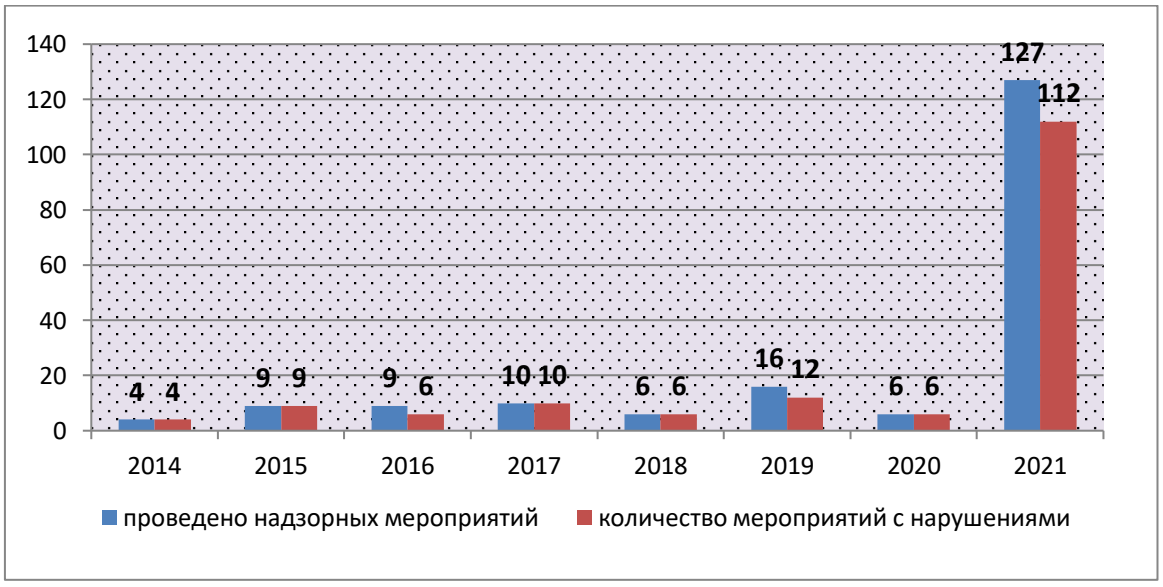

Рис. 55. Электронная коммерция. Динамика надзорных мероприятий (2014-2021 гг.)

Всего в 2021 году проведено 127 надзорных мероприятий в области электронной коммерции (рисунок 55), в рамках которых выявлено 400 нарушений.

Резкий рост произошёл в связи с большим количеством мероприятий на основании материалов о нарушениях авиакомпаниями, в том числе, из транспортной прокуратуры (преимущественно, в отношении авиакомпании ОАО АК «Уральские авиалинии».

При этом билеты приобретались дистанционно, на сайте компании.

Однако нарушения были связаны, преимущественно, уже с исполнением договора, а именно с нарушением правил в части недопустимости задержки рейса (за исключением прямо предусмотренных нормативными правовыми актами случаев), в части непредставления питания, размещения, иных услуг в необходимых случаях при задержке рейса.

Основные нарушения, выявляемые при надзоре:

- непредставление необходимой и достоверной информации, в том числе о товаре (услугах) и изготовителе (исполнителе);

- включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей (например, отказ в исполнении уже заключенного договора купли-продажи товара; включение в договор о краткосрочной аренде транспортного средства, заключаемый посредством мобильного приложения, условия о возложении на потребителя различных штрафов, списываемых с банковской карты в безакцептном порядке пр.);

- нарушение правил оказания услуг.

Справка

Примеры выявленных нарушений:

1. Нижнетагильским отделом Управления при рассмотрении жалобы потребителя о реализации товара – «свинина Лента корейка» ООО «Инстамарт Сервис», в интернет-магазине «Сбермаркет» (www.sbermarket.ru) установлено.

27.01.2021 г. гражданин оформил заказ на приобретение товара на сайте «Сбермаркет». После оформления заявки на сайте, заказу был присвоен номер Н54422715710. К покупке был выбран товар - Свинина Лента корейка, стоимостью 77.14 руб. за 1 килограмм продукта, оформлен заказ на приобретение 13 кг. продукта. Заказ был принят в работу и должен был доставлен по заявленному потребителем адресу. Данная информация была подтверждена в личном кабинете и посредством смс-сообщения.

28.01.2021 заказ был отменен продавцом по причине невозможности доставки заказа на условиях, изначально в нем

указанных. Потребителю поступил телефонный звонок от сотрудника «Сбермаркет» с информацией об изменении цены на продукт в большую сторону, также было предложено оплатить товар по новой цене, либо заказ будет отменен. В результате заказ был отменен.

Из ответа ООО «Инстамарт Сервис» потребителю о причина отмены заказа установлено: «в соответствии с п. 3.5 Правил сведения о наличии, количестве, ассортименте и стоимости товаров на интернет сайте Сбермаркет носят информационный характер. Оформляя заказ, вы соглашаетесь, что сборка заказа будет произведена в магазине партнера Сбермаркет, поэтому наличие и ассортимент товара могут изменить на момент сборки заказа». Так же из текста ответа понятно, что заказ не был исполнен из-за низкой стоимости товара, и оказать услугу по данным ценам Обществу не представилось возможным.

В соответствии с п. 3.2 Публичной оферты (предложения) цены на Товары определяются Продавцом в одностороннем бесспорном порядке и указываются на страницах Интернет-сайта Продавца.

Условия документов: Публичная оферта (предложение) сервиса Сбермаркет и Правила сервиса Сбермаркет, представленные ООО «Инстамарт Сервис» на официальной сайте в сети Интернет противоречат друг другу в части предоставления информации о цене товара.

ООО «Инстамарт Сервис» не предоставил достоверную информацию о цене товара при его реализации, что привело к нарушению прав потребителя.

Согласно Публичной оферте сервиса «Сбермаркет», представленной на сайте www.sbermarket.ru в разделе «термины и определения» продавцом признается ООО «Инстамарт Сервис» (Место нахождения: Россия, 119072, Москва, Берсеневская наб., д. 6, стр. 3, эт. 5, пом. I, комн. 1, ОГРН 1187746494980, тел.: +7 800 222 1100, email: hello@instamart.ru)

Таким образом, продавцом товара ООО «Инстамарт Сервис», была предоставлена недостоверная информация о цене товара.

ООО «Инстамарт Сервис» привлечено к ответственности в виде штрафа. Постановление было обжаловано продавцом в Арбитражном суде г.Москвы, оставлено без изменения (дело № А50-265338/2021).

2. На основании обращения потребителя Центральным Екатеринбургским отделом Управления проведено административное расследование , в ходе которого выявлено несоответствие сайта агрегатора ООО «ВАЙЛДБЕРРИЗ» требованиям Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи (отсутствуют необходимые сведения о продавце и товарах).

Общество привлечено к административной ответственности в виде штрафа в размере 10 тыс. руб.

3. Нижнетагильским отделом Управления в результате рассмотрения обращения гражданина Р. в отношении ООО

«Вайлдберриз», Московская область, обнаружено нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге).

26.08.2021 гражданин приобрел товар – сыворотка для лица торговой марки «Doctor Tayga», гиалуроновая, увлажняющая, для всех типов кожи, 30 мл., в результате оформления и исполнения заказа цена товара постоянно изменялась до ее фактической оплаты:

В карточке товара – сыворотка для лица торговой марки «Doctor Tayga», гиалуроновая, увлажняющая, для всех типов кожи, 30 мл., представленной в интернет магазине «WILDBERRIS», указана цена со скидкой 210 рублей (исходная цена 286 рублей). При переходе к оформлению заказа цена товара установлена:

- при оплате посредством платежной системы VISA - 290 рублей, к оплате с учетом всех скидок 214 рублей;
- при оплате посредством платежной системы МИР – 286 рублей, к оплате с учетом всех скидок 210 рублей.

Таким образом, ООО «Вайлдберриз» не предоставило достоверную информацию о цене товара при его реализации, что привело к нарушению прав потребителя.

В соответствии с п. 4 ст. 16.1 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» При оплате товаров (работ, услуг) продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

Указанное означает недопустимость совершения действий, выражающихся в завышении соответствующей цены товаров (работ, услуг), изначально объявленной продавцом (исполнителем) в качестве существенного условия договора, информация о которой должна доводиться до сведения потребителей с соблюдением требований, установленных статьей 10 Закона «О защите прав потребителей».

В соответствии со ст. 492 ГК РФ, определяющей понятие публичного договора, цена по общему правилу должна быть одинаковой для потребителей соответствующей категории (пункт 2 статьи 426 Гражданского кодекса Российской Федерации), а иные условия не могут устанавливаться исходя из преимуществ отдельных потребителей или оказания им предпочтения, за исключением случаев, если законом или иными правовыми актами допускается предоставление льгот отдельным категориям потребителей.

Таким образом, при продаже товара ООО «Вайлдберриз», была предоставлена недостоверная информация об основной цене товара, с которой осуществлялся расчет скидок конкретному потребителю.

Общество привлечено к административной ответственности в виде предупреждения.

4. Южным Екатеринбургским отделом при проведении административного расследования в отношении ООО «Интернет Решения» (г. Москва), интернет- магазин «Ozon.ru», обнаружено нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации.

На сайте магазина предлагаются к покупке различные группы товаров.

Согласно разделу «Способы оплаты», размещенном на сайте интернет-магазина, для потребителей предусмотрены следующие способы оплаты товаров:

- онлайн банковской картой;
- с помощью Apple Pay и Google Pay;
- Ozon Card;
- Ozon Рассрочка - сервис, в котором есть возможность получить персональный лимит для оплаты покупок на Ozon в рассрочку;
- ЮMoney;
- система быстрых платежей — способ оплаты, при котором оплата заказа производится в приложении интернет-банка, подключенного к Системе быстрых платежей;
- подарочный сертификат;
- Ozon Счёт - личный счёт потребителя, с которого он может оплачивать покупки на Ozon.

Таким образом, все вышеперечисленные способы оплаты, которые предлагаются при оформлении заказа, подразумевают оплату в онлайн-режиме, то есть невозможность оплатить заказ путем наличных расчетов.

Помимо указанных способов оплаты, ООО «Интернет Решения» обеспечивает возможность оплатить заказанный товар наличными средствами в пункте выдачи заказов «OZON» по адресу г. Екатеринбург, проспект Космонавтов, 54.

Однако специалистами отдела установлено, что в разделе «Оплата» отсутствует информация о способе оплаты заказа наличными средствами, также данная информация отсутствует и в разделе «Условия продажи Товаров для физических лиц в OZON.ru», следовательно, юридическим лицом нарушено право потребителя на получение необходимой и достоверной информации о услуге.

Общество привлечено к ответственности в виде штрафа.

По результатам проведенных мероприятий в 2021 г. составлено 112 протоколов об административном правонарушении.

Должностными лицами Управления и судом вынесено 113 постановлений о назначении административного наказания в виде штрафов. Вынесено 1 предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Судами удовлетворено 38 заявлений о блокировке сайтов, осуществляющих дистанционную продажу табачной, никотинсодержащей, алкогольной продукции.

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2021 года оказаны 832 консультации по вопросам продажи товаров дистанционным способом, что на 4 процента меньше, чем в 2020 году.

Большая часть обращений поступила в отношении продажи одежды и обуви, мебели, технически сложных товаров, в том числе бытового назначения, автозапчастей и другое.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- непредставление информации о наименовании продавца, его адресе и невозможности его установить, в том числе при продаже товаров через социальные сети в сети «Интернет»; информации о товаре, в том числе о потребительских свойствах товара;

- продажи товара ненадлежащего качества, в том числе несоответствия полученного товара информации о характеристиках товара, размещенной на сайте, передачи несогласованного в договоре товара;

- нарушения срока передачи предварительно оплаченного товара;

- отказа продавца принять товар надлежащего качества и другое.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом в течение 2021 года было подготовлено 48 претензий на сумму 465 тыс. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 38 претензий на сумму около 360 тыс. рублей, что составляет 79 процентов от подготовленных.

В течение 2021 года специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 8 исковых заявления по вопросам защиты прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом на сумму 241 тысяча рублей. Шесть исков было удовлетворено, по решениям судов сумма возмещенных потребителям денежных средств составила 326 тыс. рублей. В удовлетворении одного искового заявления на сумму 20 тыс. рублей было отказано.

Исковые заявления подготовлены в отношении следующих хозяйствующих субъектов: ООО «Вайлдберриз» (Московская область), ООО «Мебельный уют» (г. Березовский), ООО «Пим (почта)» (г. Москва), ООО «Киралж» (г. Омск), ИП Паранина Д. Н. (г. Санкт-Петербург) и другие.

Глава 3. Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка услуг

Наряду с обеспечением качества и безопасности товаров в числе приоритетных направлений деятельности Роспотребнадзора – обеспечение соблюдения исполнителями императивных требований законодательства Российской Федерации при оказании населению услуг и выполнении работ.

Значимость услуг в жизни граждан формирует стабильно высокое количество обращений потребителей в данной сфере.

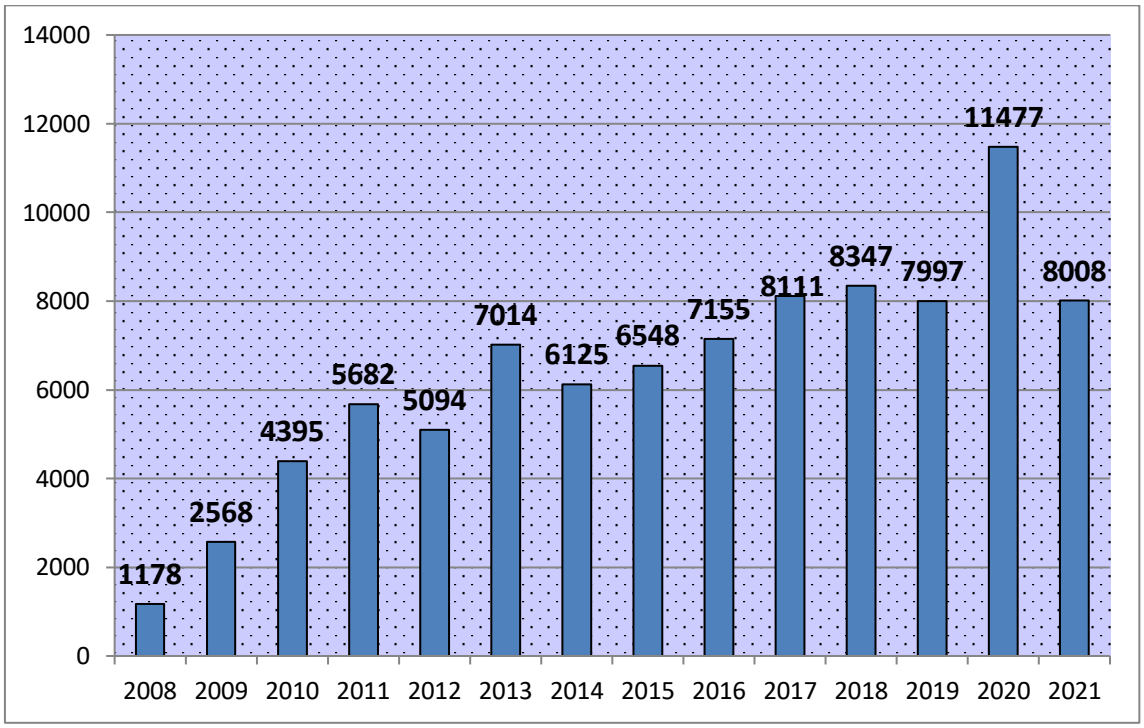

Рис. 56. Услуги. Динамика обращений потребителей на оказание услуг (2008-2021 г.г.)

В 2021 году поступило в Управление 8 тыс. обращений потребителей, связанных с предоставлением услуг (выполнением работ), что на 30,2 процента меньше, чем в предыдущем году (рисунок 56).

Такое снижение обусловлено тем, что в 2020 году в сфере услуг наблюдался резкий рост жалоб как следствия реализации мер, направленных на ограничение распространения новой коронавирусной инфекции (отмена культурно-зрелищных мероприятий, авиарейсов, туров и пр.) и отказом исполнителей на возврат денежных средств за неоказанные услуги, а также в сфере предоставления медицинских услуг, в том числе, сроков готовности результатов тестирования на COVID-19.

В структуре всех поступающих в Управление обращений по вопросам защиты прав потребителей сфера оказания услуг

(выполнения работ) составляет 70,6 процента (2020 г. – 72 процента, 2019 г. - 64 процента).

Структура поступающих обращений представлена на рисунке 57.

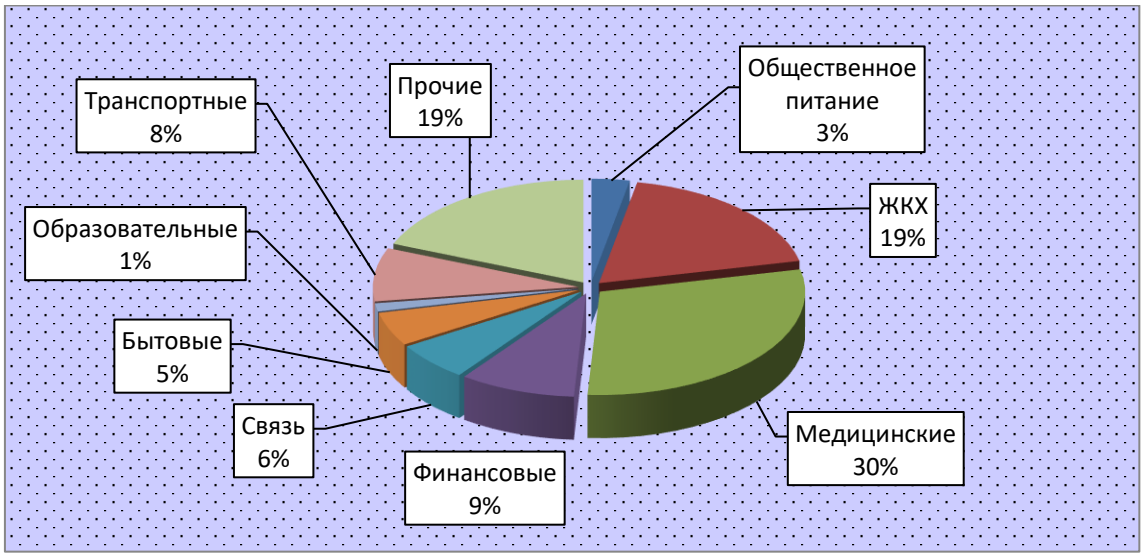

Рис. 57. Услуги. Структура обращений потребителей на оказание услуг

Удельный вес данных обращений в общей структуре в сравнении с 2019 годом изменился. Наиболее проблемными услугами с точки зрения потребителей являются медицинские услуги – 30 процентов (2020 г. – 26 процентов, 2019 г. – 5 процентов), услуги ЖКХ – 19 процентов (2020 - 15 процентов, 2019 г. - 31 процент), транспортные услуги – 8 процентов (2020 г. - 12 процентов, 2019 г. – 4 процента), финансовые услуги – 9 процентов (2020 г. – 8 процентов, 2019 г. - 16 процентов).

С целью выявления и пресечения нарушений в сфере оказания возмездных услуг населению региона Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проводились контрольные (надзорные) мероприятия, административные расследования, должностные лица службы участвовали в проверках органов прокуратуры в качестве специалистов, принимают меры в порядке непосредственного обнаружения в соответствии с ч. 1 ст. 28.1 КоАП РФ.

Динамика проведенных надзорных мероприятий в сфере оказания населению услуг в период с 2008 года по 2021 год представлена на рисунке 58.

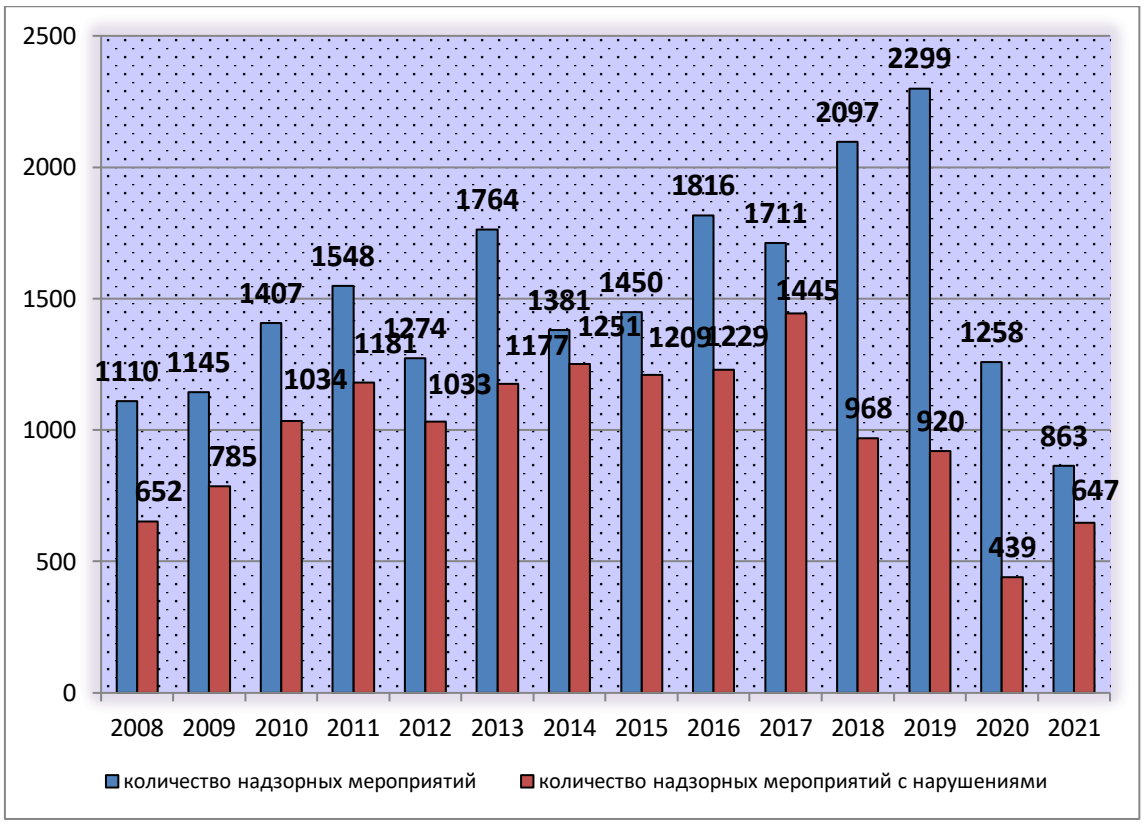

Рис.58. Услуги. Динамика проведенных надзорных мероприятий (2008-2021 гг.)

Оценка соответствия условий оказания услуг императивным требованиям, установленным законодательством, проводилась в 2021 году специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе 863 надзорных мероприятиях, при этом нарушения выявлены в 75 процентах надзорных мероприятий (2020 г. – 35 процентов, 2019 г. - 40 процента).

Количество выявленных нарушений прав потребителей в среднем на одно надзорное мероприятие в области оказания услуг (выполнения работ) составило 3,9 нарушения (2020 г. – 1,8 нарушения, 2019 г. – 1,3 нарушение).

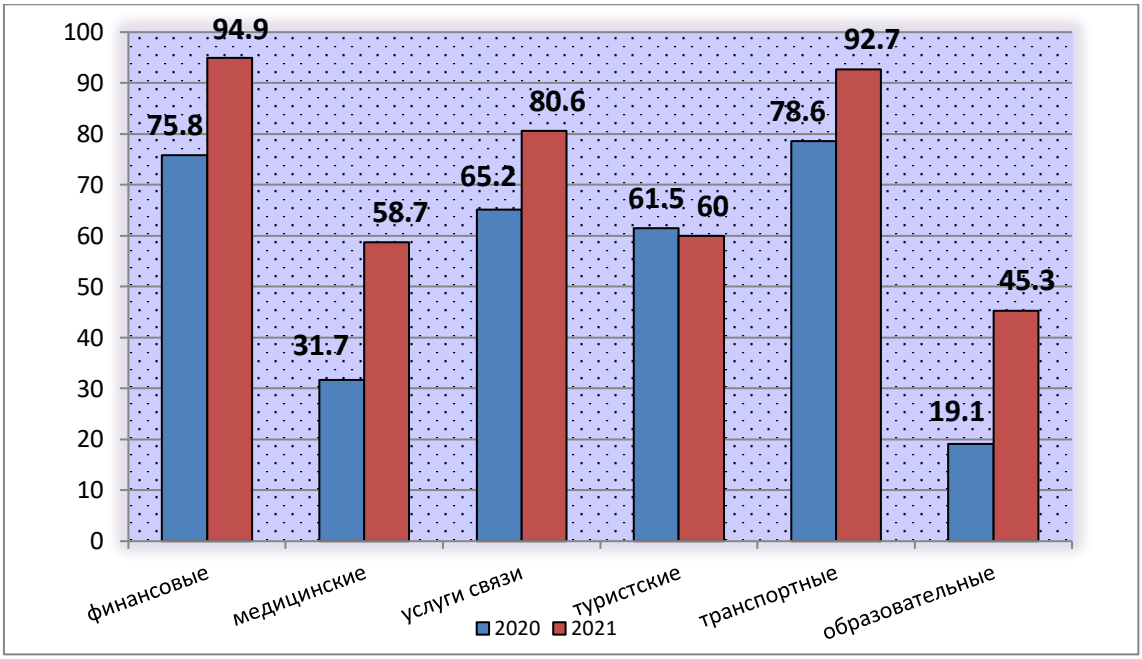

Рис.59. Услуги. Удельный вес надзорных мероприятий, в ходе которых выявлены нарушения

На высоком уровне остался удельный вес контрольно-надзорных мероприятий в сфере предоставления туристских услуг (62 процента) и финансовых услуг (76 процентов).

Увеличился удельный вес контрольно-надзорных мероприятий с нарушением в сфере оказания транспортных услуг (с 78,6 до 92,7 процента), финансовых услуг (с 75,8 до 94,9 процента), медицинских услуг (с 31,7 до 58,7 процента), услуг связи (с 65,2 до 80,6 процента), образовательных услуг (с 19,1 до 45,3 процента).

Несколько снизился удельный вес контрольно-надзорных мероприятий с нарушением в сфере оказания туристских услуг (с 61,5 процента до 60 процентов).

Основными нарушениями, допускаемыми в сфере оказания населению услуг, являются:

- непредоставление полной и достоверной информации об оказываемой услуге, исполнителе, обман потребителя;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей;
- оказание услуг с нарушением правил оказания услуг.

Указанные нарушения часто связаны с навязыванием дополнительных платных услуг.

По итогам надзорных мероприятий на рынке услуг составлено 864 протокола об административных правонарушениях (2020 г. – 591 протокол, 2019 г. - 694 протокола), должностными лицами Управления, Территориальных отделов вынесено 772 постановления о назначении административного наказания (2020 г. – 555

постановлений, 2019 г. – 587 постановлений), в том числе, с наложением штрафов на общую сумму 14,4 млн. руб. (2020 г. - 7,7 млн. руб., 2019 г. - 7,8 млн. руб.). В 2021 году судом принято 123 решения о назначении административного наказания в связи с нарушениями на рынке услуг (2020 г. – 62 решений, 2019 г. – 59 решений)

В адрес исполнителей выданы 392 предписания о прекращении нарушения прав потребителей и 60 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений, исполнение которых поставлено на контроль (2020 г. - 205 предписаний о прекращении нарушения прав потребителей и 37 представлений, 2019 г. – 438 предписаний о прекращении нарушения прав потребителей и 31 представление).

В 2021 г. судами удовлетворено 212 исков потребителей услуг, в защиту которых Управление выступало с заключением (2020 г. - 140 исков, 2019 г. - 158 исков), а также 51 иск в защиту прав потребителя, поданных Управлением в сфере оказания услуг (из них 18 – в защиту неопределенного круга лиц) (2020 г. - 34 иска, 2019 г. – 41 иск).

Судом присуждено в пользу потребителей порядка 33,3 млн. рублей (2020г. – 13,4 млн. рублей, 2019 г. – 17 млн. рублей).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2021 год в сфере оказания услуг было оказано 9,2 тыс. консультаций (2020 г. – 10,1 тыс. консультаций), подготовлено 527 претензий (2020 г. – 552 претензии, 2019 г. – 562 претензии), 172 исковых заявления (2020 г. - 174 исковых заявления, 2019 г. – 222 исковых заявления) .

По результатам деятельности консультационных пунктов в досудебном и судебном порядке потребителям товаров возмещено около 17,4 млн. руб. (2020 г. - 20,6 млн. руб., 2019 г. - 23 млн. руб.).

Управлением и Центром в области информирования потребителей в сфере продажи товаров проведено порядка 2,4 тыс. мероприятий (2020 г. - 3 тыс. мероприятий, 2019 г. - 2 тыс. мероприятий).

3.1. Жилищно-коммунальные услуги

Жилищно-коммунальное хозяйство относится к числу тех сфер экономики, которые напрямую определяют уровень жизни и благополучия большинства граждан Российской Федерации, поэтому происходящие в этой сфере преобразования затрагивают интересы каждого, а решение возникающих проблем требует особого внимания и консолидации усилий как со стороны государства, так и непосредственно субъектов управления ЖКХ и собственников жилья.

Контроль за соблюдением перечисленных требований в области

ЖКХ осуществляется системой федеральных и региональных органов власти. На территории Свердловской области на осуществление регионального жилищного надзора уполномочен Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (далее – Департамент).

Согласно данным Департамента на территории Свердловской области управление многоквартирными домами (далее – МКД) осуществляют 2 495 юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, из них 597 управляющих компаний, 1898 товариществ собственников жилья, жилищных кооперативов, специализированных потребительских кооперативов. Так, 28 109 МКД находятся под управлением управляющих компаний, 2179 под управлением товариществ собственников жилья, жилищных кооперативов, специализированных потребительских кооперативов, 2706 под непосредственным управлением, собственниками жилых помещений в 369 МКД не выбран способ управления.

Большинство нарушений, связанных с управлением многоквартирным домом (в частности, с начислением платы за коммунальные услуги и содержание общего имущества, работой аварийно-диспетчерской службы), охватывается диспозицией ст. 7.23.3 КоАП РФ. Для отдельных нарушений правил управления многоквартирными домами административная ответственность предусмотрена специальными статьями (статья 7.23.2. КоАП РФ предусматривает административную ответственность за нарушение требований законодательства о передаче технической документации на многоквартирный дом и иных связанных с управлением таким многоквартирным домом документов частью 1 статьи 13.19.2 КоАП РФ установлена ответственность за нарушение порядка предоставления, размещения информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства и др.). Полномочиями по составлению протоколов об административных правонарушениях, предусмотренных указанными статьями, наделены должностные лица органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих региональный государственный жилищный и строительный надзор, рассмотрение дел осуществляется судами.

Органы Роспотребнадзора, в свою очередь, осуществляют надзор в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения, в том числе, за соблюдением требований санитарных правил к водоснабжению, условиям проживания, порядку обращения с отходами и пр.

Однако, существуют проблемы по привлечению к административной ответственности ТСЖ и ресурсоснабжающих организаций органами, осуществляющими государственный

жилищный надзор. Материалы в отношении данных лиц по-прежнему направляются в Роспотребнадзор для принятия административных мер.

В связи с изменением полномочий органов государственного жилищного надзора ежегодно снижается количество поступающих обращений граждан по вопросам оказания ЖКУ.

В 2021 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 1 483 обращения потребителей по вопросам оказания ЖКУ, что на 14,7 процента меньше в сравнении с 2020 годом (2020 г. - 1 740). (рисунок 60).

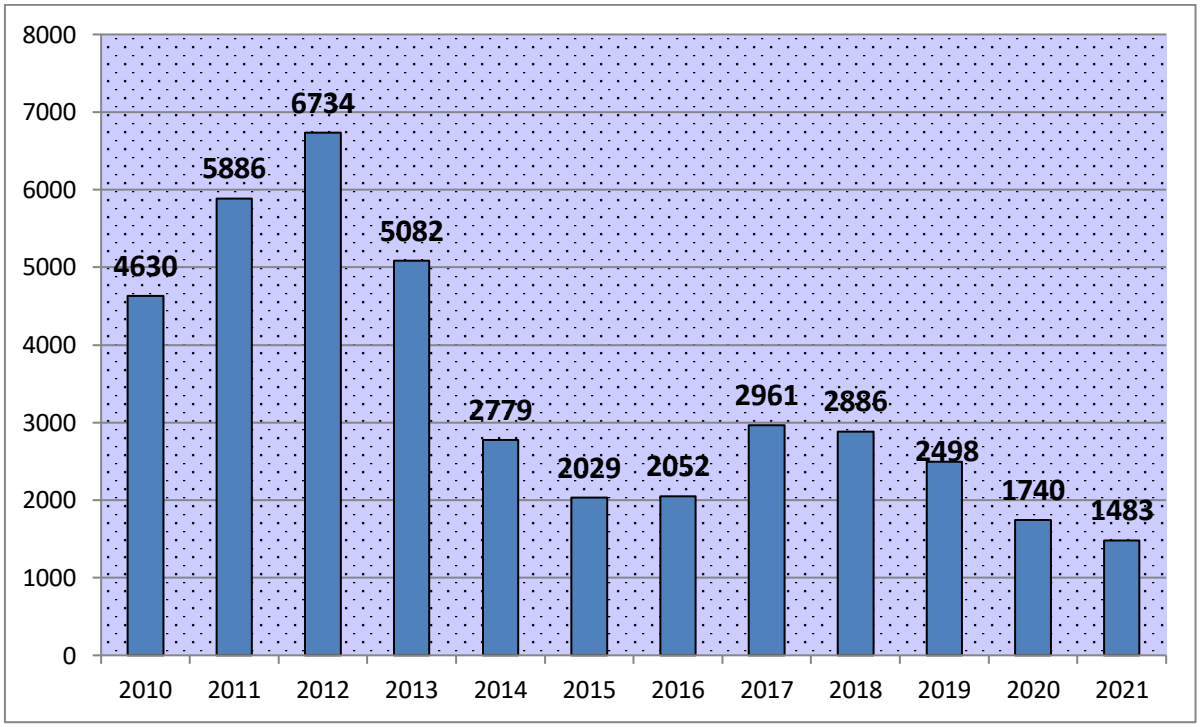

Рис. 60. Жилищно-коммунальные услуги. Динамика обращений (2010-2021 гг.)

В то же время услуги ЖКХ являются одной из актуальных тем обращений в сфере прав потребителей. Количество обращений граждан по вопросам оказания ЖКУ составляет 13 процентов от общего количества обращений в сфере защиты прав потребителей.

В адрес Управления также поступали обращения в области соблюдения санитарно-эпидемиологического благополучия населения при предоставлении жилищно-коммунальных услуг, в том числе об условиях проживания в жилых помещениях (2718 обращений), о питьевой воде и питьевом водоснабжении населения (584 обращения), о сборе, использовании, обезвреживании, транспортировке, хранении и захоронении отходов производства и потребления (603 обращения).

Из общего числа поступивших обращений в области ЖКХ (5388 обращений) 1572 обращения (29 процентов) были направлены по подведомственности, преимущественно в органы государственного жилищного и строительного надзора.

В 2021 году Управлением проведено 11 надзорных мероприятий в отношении субъектов ЖКХ. Нарушения были выявлены в ходе проведения 10 мероприятий (90,9 процента от общего числа проведенных мероприятий).

Из органов прокуратуры в 2021 году по фактам нарушений прав потребителей жилищно-коммунальных услуг поступило 6 материалов.

Структура выявленных в 2021 году правонарушений в области защиты прав потребителей коммунальных услуг, представлена на рисунке 61.

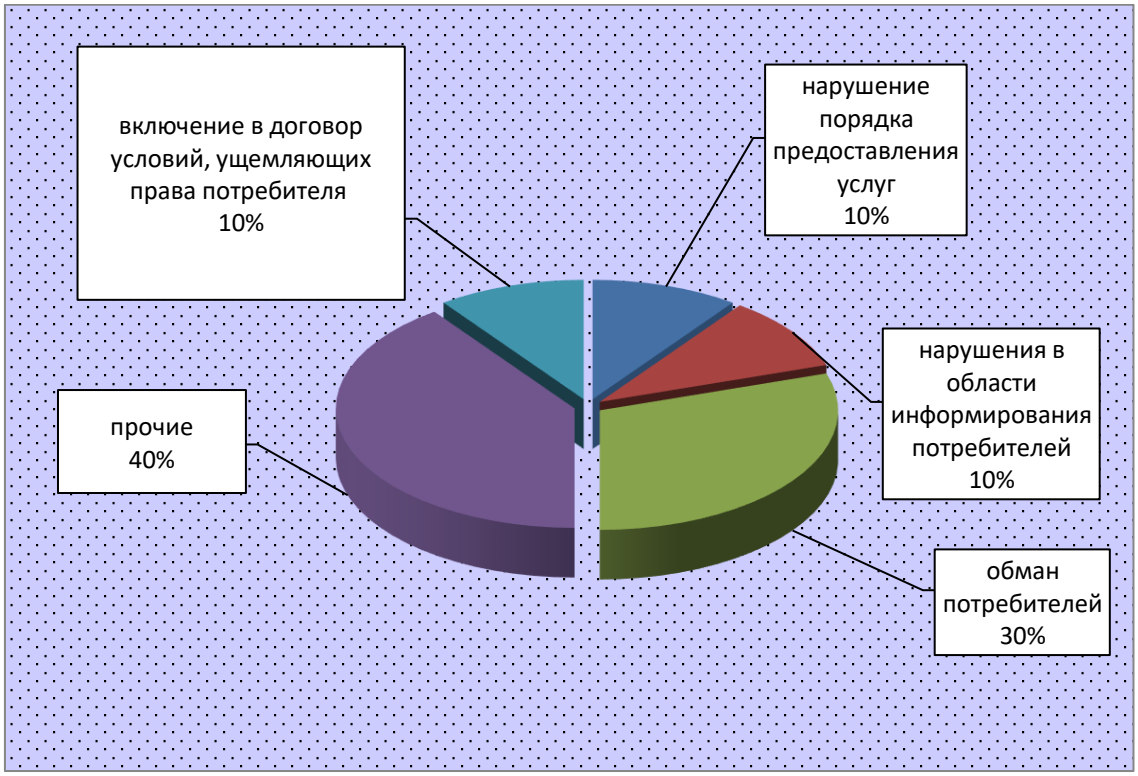

Рис. 61. Жилищно-коммунальные услуги. Структура выявленных правонарушений в области защиты прав потребителей коммунальных услуг (2021 г.)

По фактам выявленных в ходе надзорных мероприятий нарушений должностными лицами возбуждаются дела об административных правонарушениях.

По результатам рассмотрения административных дел в отношении субъектов ЖКХ должностными лицами Управления и судебными органами власти вынесено 10 постановлений о назначении административного наказания.

Общая сумма наложенных Управлением штрафов в отношении субъектов ЖКХ в 2021 году составила 290 тыс. руб.

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей, в связи с совершением которых Управлением в 2021 году выносились постановления о назначении административного наказания, сформировалась следующим образом:

1) **30 процентов** (2020 г. – 39 процентов) – нарушения в области начисления платы за жилищно-коммунальные услуги: обман потребителей, нарушение порядка ценообразования (ст. 14.7 КоАП РФ).

К указанной группе относятся правонарушения, связанные с:

- нарушением установленного периода расчета за коммунальные услуги;

- расчетом платы за услуги в порядке, не предусмотренном действующим законодательством;

- начисление расходов мест общего пользования исключительно собственникам жилых помещений, в то время как действующими Правилами предусмотрено распределение этих расходов между всеми собственниками помещений в доме, что приводит в конечном итоге к завышению платы собственникам жилых квартир;

- выставлением платы без применения показаний общедомовых приборов учета.

2) **10 процентов** (2020 г. – 18 процентов) – нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе и оказываемых им услугах, оказание услуг при отсутствии установленной информации (ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

К информации, которая ненадлежащим образом доводится исполнителями жилищно-коммунальных услуг до потребителей, относится:

- сведения об объемах потребленных в течение расчетного периода коммунальных ресурсов и отведенных сточных вод (в платежных документах) и др.;

- наименование и реквизиты организации-исполнителя, контактные данные (в договоре, платежном документе).

3) **10 процентов** (2020 г. – 26 процентов) - нарушения порядка предоставления услуг (ст. 14.4 КоАП РФ).

К указанной группе относятся правонарушения, связанные с нарушением порядка оказания услуг, предусмотренного правилами предоставления коммунальных услуг, правилами содержания общего имущества, например, в части порядка приостановления оказания услуг и пр.

4) **10 процентов** – включение в договор условий, ущемляющих права потребителей (навязывание дополнительных платных услуг (страхование имущества) при оплате услуг ЖКХ.

Справка

На основании обращения с информацией о навязывании операторами в отделении почтовой связи (АО «Почта России», г. Кушва, ул. Привокзальная, д. 1), услуг страхования при оплате

жилищно-коммунальных услуг было проведено административное расследование в отношении АО «Почта России», в ходе которого, указанные в письменном обращении, нашли свое подтверждение. Было установлено, что АО «Почта России» при приеме платежей за жилищно-коммунальные услуги допускает нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге страхования жилого помещения, об исполнителе, а также допускает включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей. Полис страхования жилого помещения стоил 45 рублей и действовал в течение месяца. В чеке, выданном потребителю имелась обрывочная информация об услуге страхования – номер договора, период охлаждения по договору в 14 дней, период страхования. При этом отсутствовали условия страхования, а также информация о виде страховки. За допущенные нарушения юридическое лицо АО «Почта России» было привлечено к административной ответственности, предусмотренной ч. 1 и ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ было назначено наказание в виде штрафа в размере 10000 рублей (дело №А60-7414/2021).

5) **10 процентов –** прочие нарушения.

Справка

В ходе рассмотрения обращения потребителя в отношении ООО «ЛИГА ЖКХ» Центральным Екатеринбургским отделом Управления было установлено, что управляющая компания взимает комиссию при приеме оплаты за услуги ЖКХ в безналичной форме. Оплатить услуги без взимания комиссии потребителю возможности не предоставлено. 28.06.2021 в отношении ООО «ЛИГА ЖКХ» составлен протокол по ч. 4 ст. 14.8 КоАП РФ. По результатам рассмотрения дела наложен штраф в размере 30 тыс. рублей.

Помимо мер административного воздействия Управлением также применяется такая мера как подача судебных исков в защиту прав неопределенного круга лиц и группы потребителей.

В 2021 году подготовлено и направлено в суды общей юрисдикции 5 исковых заявлений в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей жилищно-коммунальных услуг (1 исковое заявление удовлетворено), 4 исковых заявления в защиту группы потребителей.

В числе удовлетворенных исковых требований, предъявляемых в защиту прав неопределенного круга лиц и группы потребителей:

- к МУП «Горкомхоз МО «г. Красноуфимск» о признании действий по поставке холодной (питьевой воды), не отвечающей требованиям безопасности противоправными;

- иск в интересах защиты прав группы потребителей к МУП ЖКХ «Елань» о признании действий по поставке некачественной воды противоправными, возложении обязанности поставлять холодную (питьевую) воду надлежащего качества.

В 2021 году было принято участие в подготовке и/или проведении в общей сложности 229 мероприятий, связанных с информированием потребителей об их правах при предоставлении жилищно-коммунальных услуг, а также о способах защиты этих прав в жилищной сфере. Информирование населения проводилось всеми доступными в настоящее время способами: в печатных изданиях, размещение на сайте Управления, выступлений на телевизионных каналах и радиостанциях, и пр.

Помимо информирования граждан специалистами территориальных отделов и консультационных центров (пунктов) для потребителей на базе Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» оказывалась помощь в составлении претензий, исковых заявлений, проводилось консультирование граждан по вопросам ЖКХ.

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2021 г. было оказано 2105 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере ЖКХ.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- нарушение требований к качеству горячего и холодного водоснабжений (температурному режиму, химическому и микробиологическому составу);

- нарушение требований по содержанию мест общего пользованию многоквартирных домов;

- нарушение требований по начислению платы за сбор и вывоз твердых коммунальных отходов, отказ от перерасчета платы при наличии нескольких объектов жилых помещений;

- нарушение требований по оборудованию контейнерными площадками в частном секторе;

- нарушение требований к микроклимату жилых помещений (низкой температуре централизованного отопления);

- нарушение требований по начислению платы за жилищно-коммунальные услуги;

- нарушение требование о предоставлении информации о порядке расчета платы за коммунальные услуги, в том числе на общедомовые нужды;

- отказ управляющих организаций от удовлетворения требований потребителей в добровольном порядке.

Для потребителей подготовлено 104 претензии, из которых 86 удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 498, 68 тыс. руб.

Потребителям оказана помощь в подготовке 17 исковых заявлений, судом рассмотрено 8 исков, из них 8 удовлетворены, возмещенная в судебном порядке сумма составила 91,52 тыс. руб.

Справка

Примеры судебной практики:

1. В консультационный пункт для потребителей в г. Екатеринбурге обратилась жительница города с жалобой на действия управляющей компании ООО «УК «Верх-Исетская».

В марте 2019 года ее квартира и квартира, расположенная этажом ниже, были затоплены в результате разрыва трубы холодного водоснабжения, на стояке ниже запорного устройства (вентиля).

При затоплении пострадала кухня (потолок, обои на стенах, пол), что было зафиксировано в акте обследования.

Согласно заключению независимого эксперта, стоимость восстановления квартиры составила 34549 рублей.

Потребитель обратилась в управляющую компанию с претензией, но в удовлетворении требований ей отказали.

При повторном обращении в управляющую компанию с требованием провести служебное расследование, оценить обстоятельства причинения вреда имуществу и удовлетворить требования, УК свою вину признала, но перевела на счет потребителя всего 2370 рублей, когда только расходы на проведение независимой оценки потребителем превысили эту сумму, составив 2500 рублей.

Когда урегулировать спор в досудебном порядке управляющая компания отказалась, специалисты консультационного пункта встали на защиту прав потребителя и представляли её интересы в суде. Исковые требования были удовлетворены.

С управляющей компании была взыскана стоимость восстановительного ремонта по оценке эксперта, которая с учетом выплаченных добровольно управляющей компанией денежных средств, составила 32179 рублей, а также были взысканы компенсация морального вреда, стоимость судебных расходов на экспертизу, штраф и расходы на услуги представителя в суде на общую сумму 21138 рублей.

2. В Консультационный пункт для потребителей в г. Екатеринбурге обратилась жительница города с жалобой на действия управляющей компании ООО «УК «Верх-Исетская».

В декабре 2020 года при проведении прочистки засора общего стояка, ее кухня была затоплена, отчего пострадала нижняя часть стоявшего в ней гарнитура. Управляющая компания от удовлетворения заявленных потребителем в претензии требований и урегулирования спора в досудебном порядке отказалась.

Для защиты интересов потребителя в суде был заключен договор со специалистами Консультационного пункта, которыми было составлено исковое заявление в Верх-Исетский районный суд.

В ходе судебного разбирательства была проведена экспертиза для установления размера ущерба, причиненного имуществу потребителя. По оценке эксперта, она составила 41382 рублей без учета стоимости скрытых повреждений и возможных разрушений при проведении ремонтных работ гарнитура.

Когда потребителем был заключен договор на приобретение комплектующих деталей и оказание услуг по проведению ремонтно-восстановительных работ кухонного гарнитура, стоимость ущерба, причиненного ему при затоплении, выросла до 55478 рублей.

Суд принял данные расходы как необходимые и удовлетворил исковые требования потребителя.

С ООО «УК «Верх-Исетская» в пользу потребителя была взыскана денежная сумма в счет возмещения ущерба в размере 55478 рублей, компенсация морального вреда в размере 3000 рублей и штраф в размере 29239 рублей.

Общество с ограниченной ответственностью, не согласившись с решением суда первой инстанции, подало апелляционную жалобу в Свердловский областной суд. Апелляционная инстанция оставила решение Верх-Исетского районного суда без изменения, жалобу ООО «УК «Верх-Исетская» - без удовлетворения. Решение вступило в законную силу. Дополнительно было подано заявление о взыскании судебных расходов на оплату услуг представителя.

3. В Консультационный пункт для потребителей обратился гражданин Б. с жалобой на действия АО «Энергосбыт Плюс», филиалу ОАО «РЖД» Трансэнерго Свердловская дирекция по Энергоснабжению Егоршинская дистанция электроснабжения по вопросу поставки коммунальной услуги по электроэнергии ненадлежащего качества.

Специалистами Консультационного пункта было составлено исковое заявление к АО «Энергосбыт Плюс», филиалу ОАО «РЖД» Трансэнерго Свердловская дирекция по энергоснабжению Егоршинская дистанция электроснабжения.

Истец является собственником земельного участка расположенного в садовом товариществе. Между истцом и АО «Энергосбыт Плюс» заключен договор энергоснабжения, согласно которому гарантирующий поставщик АО «Энергосбыт Плюс» обязан оказывать услуги истцу по электроснабжению надлежащего качества.

В связи со снижением напряжения до 130 Вольт в период с 2019 года по июль 2021 г. со ссылкой на постановление Правительства РФ № 354 от 06.05.2011, истец просил обязать ответчиков поставлять электрическую энергию надлежащего качества, произвести перерасчет платы за электроэнергию за период с 25.02.2019г. по 12.07.2021г. в размере 31 413,77 руб., взыскать неустойку в размере 31 413,77 руб., компенсацию морального вреда в размере 10 000 руб., штраф.

Представитель АО «Энергосбыт Плюс» в судебном заседании, исковые требования не признал, просил отказать, указал о том, что организация не является ответственным за качестве поставляемой электрической энергии, фактическим лицом ответственным за качество поставляемой энергии истцу является ОАО « РЖД», которое в ответе на претензии истца фактически признало факт поставки некачественной электроэнергии.

Филиал ОАО «РЖД» Трансэнерго Свердловская дирекция по энергообеспечению Егоршинская дистанция Электроснабжения» направил пояснения, согласно которым указало, что является вторичным поставщиком электрической энергии в п. Березит, с 2019 года в п. Березит проводятся замеры электрической нагрузки на источники питания на основании жалоб жителей поселка, по результатам замеров установлено, что напряжение соответствует нормам ПУЭ и ЕОСТа32144-201.

В судебном заседании был установлен факт поставки истцу коммунальной услуги по электроэнергии не надлежащего качества, в связи с чем в силу п. 101 Правил № 354 плата за указанную коммунальную услугу подлежала уменьшению. Оценивая период оказания коммунальной услуги электрической энергии ненадлежащего качества заявленный истцом как с 25.02.2019г. по 12.07 2021г., суд посчитал, что поскольку начало факта оказания ненадлежащего качества коммунальной услуги подтверждается актом от 25.12.2019г., а ранее указанной даты доказательств поставки электрической энергии ненадлежащего качества не представлено, именно с указанного периода суд исчислял начальный период оказания услуг по поставке электрической энергии ненадлежащего качества. Конечный период оказания услуг не надлежащего качества суд посчитал апрель 2021г., в связи с тем что АО «Энергосбыт Плюс» произвел перерасчет платы за электроэнергию по состоянию на 30.04.2021г., иного, более позднего период оказания истцу услуг не надлежащего качества, в том числе по состоянию на июль 2021 года суду не представлено. Размер перерасчёта за нарушение качества поставленной истцу как потребителю некачественной электрической энергии за период с 25.10.2019г. по 30.04.2021г. составил 10.1 руб. (92,31 руб. величина изменения размера платы за указанный период - 82,21 руб. размер уже произведенной и уменьшенной платы за услугу

не надлежащего качества), который должен произвести АО «ЭнергосбыТ Плюс» как гарантирующий поставщик осуществляющий продажу электрической энергии не надлежащего качества в спорный период и оказывающий потребителю услугу по договору. Решением Мирового судьи судебного участка № 8 Орджоникидзевского судебного района г. Екатеринбурга на АО «Энергосбыт Плюс» возложена обязанность произвести перерасчет платы за электроэнергию за период с 25.12.2019г. по 30.04.2021г. в размере 10,1 рублей. На АО «Энергосбыт Плюс», филиал ОАО «РЖД» Трансэнерго Свердловская дирекция по Энергоснабжению Егоршинская дистанция электроснабжения возложена обязанность поставлять гражданину электрическую энергию надлежащего качества. Взыскана с АО «Энергосбыт Плюс» в пользу потребителя компенсация морального вреда в размере 3000 рублей, штраф в размере 1500 рублей.

О сложной ситуации в сфере ЖКХ также свидетельствуют данные, представленные иными уполномоченными органами исполнительной власти:

1. Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области.

Департаментом реализуется государственная программа Свердловской области «Осуществление регионального государственного жилищного и строительного надзора на территории Свердловской области до 2024 года», утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 29.07.2015 № 688-ПП. Одной из основных целей государственной программы является обеспечение населения качественными жилищно-коммунальными услугами.

Одним из важнейших направлений в жилищно-коммунальной сфере является обеспечение сохранности, надлежащего содержания и ремонта существующего жилищного фонда и качества предоставления коммунальных услуг.

Департаментом реализуется государственная программа Свердловской области «Осуществление регионального государственного жилищного и строительного надзора на территории Свердловской области до 2024 года», утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 29.07.2015 № 688-ПП. Одной из основных целей государственной программы является обеспечение населения качественными жилищно-коммунальными услугами.

Реализация возложенных полномочий в рамках регионального государственного жилищного надзора и лицензионного контроля за предпринимательской деятельностью по управлению МКД осуществляется Департаментом путем проведения проверочных мероприятий, в том числе на основании обращений потребителей.

Осуществляемый надзор позволяет выявлять и пресекать

нарушения, что в первую очередь направлено на повышение качества и стандартов жизни населения, создание благоприятных условий для долгой, безопасной, здоровой и благополучной жизни граждан.

Одним из основных индикаторов настроения граждан в связи с некачественным предоставлением жилищно-коммунальных услуг являются их обращения в государственные органы за защитой своих прав, в том числе в сфере ЖКХ.

В 2021 году в Департамент поступило 30 547 обращений граждан и организаций по вопросам осуществления всех представленных полномочий, из них 24 478 обращений в рамках осуществления лицензионного контроля и жилищного надзора.

Обращения граждан, в которых содержатся факты, указывающие на нарушения прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, служат основанием для проведения внеплановых проверок.

Рис. 62. Жилищно-коммунальные услуги. Динамика обращений, поступающих в Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области

Структура обращений, поступивших в 2021 году, в зависимости от содержащихся в них вопросах, выглядит следующим образом:

– государственный жилищный надзор – 44,5 процента от общего количества обращений;

– оплата жилищно-коммунальных услуг – 18,9 процента;

– управление жилищным фондом – 4,2 процента;

– государственный строительный надзор – 3,1 процента;

– государственный надзор в области долевого строительства – 0,6 процента;

– переселение из ветхого и аварийного жилья – 0,3 процента;

– деятельность управляющих организаций по раскрытию информации – 4,8 процента;

– выполнение работ по капитальному ремонту – 2,2 процента;

– обращение с твердыми коммунальными отходами – 1,8 процента;

– по иным вопросам – 19,6 процента.

Информация о результатах рассмотрения обращений граждан и

организаций ежеквартально размещается на официальном сайте Департамента, расположенном в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: https://nadzor.midural.ru/article/show/id/1043.

Обращения граждан, в которых содержатся факты, указывающие на нарушения прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, служат основанием для проведения внеплановых проверок.

В ходе проведения 5109 проверок юридических лиц в рамках жилищного надзора и лицензионного контроля в 2021 году обследовано 3924 МКД, выявлено 7451 нарушение обязательных требований жилищного законодательства.

Из общего числа проверок 3453 проведены на основании поступивших обращений граждан.

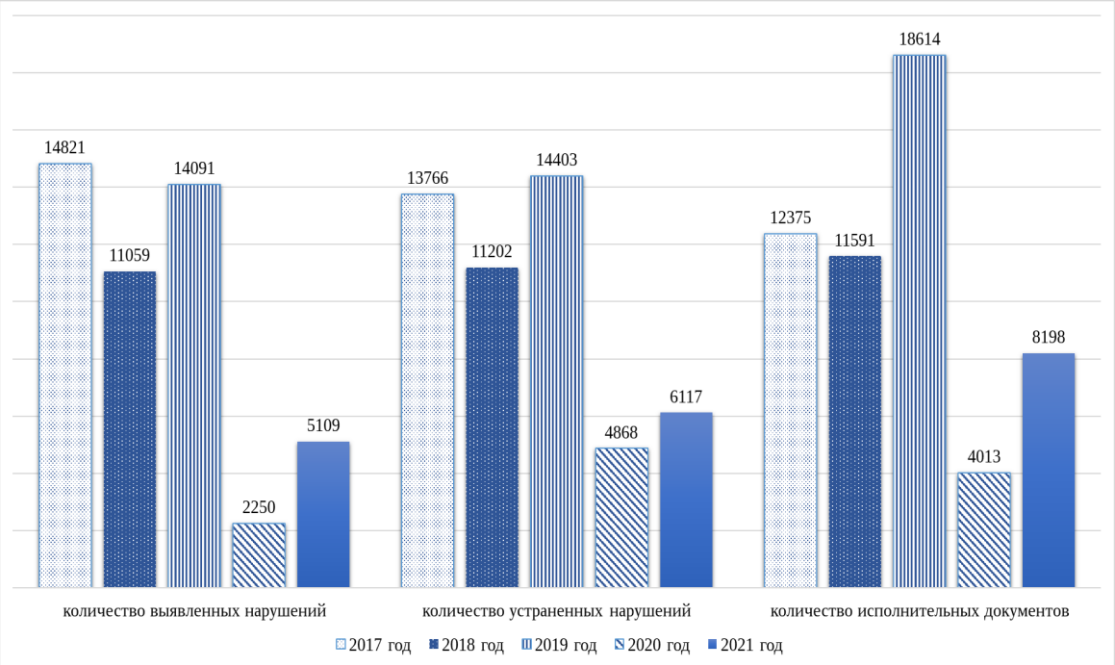

Рис. 63. Жилищно-коммунальные услуги. Принятые Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области меры по пресечению нарушений жилищного законодательства в целях защиты прав граждан.

Анализ выявленных в 2021 году нарушений показал, что наибольшая часть выявленных нарушений, как и в прежние годы, относится к нарушениям Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, что составляет 59,9 процента от общего количества нарушений или 4468 нарушений.

Структура выявленных нарушений представлена в Таблице 3.

Таблица 3

Структура нарушений, выявленных Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области

Выявленные нарушения	Год				
	2017	2018	2019	2020	2021
Всего	14821	11059	14091	2250	7451
Нарушение Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда	8206	7031	6690	1306	4468
Некачественное предоставление коммунальных услуг населению	484	667	512	129	327
Нарушение требований законодательства о раскрытии информации	1306	577	429	82	781
Нарушение порядка расчета внесения платы за жилищно-коммунальные услуги	1114	475	533	77	203
Нарушение правил технической эксплуатации внутридомового газового оборудования	847	443	3158	28	37
Неисполненных предписаний (неисполненных пунктов предписаний)	1230	1268	1851	287	1231
Нарушение Правил управления МКД	555	349	525	93	144
Прочие нарушения	329	158	162	66	260

Увеличение количества выявленных нарушений в сфере ЖКХ в 2021 году наблюдается в связи ослаблением введенных в 2020 году мер, направленных на предотвращение распространения и заражения новой коронавирусной инфекцией (2019-nCoV) и окончанием моратория на проверки, установленного на период с 1 апреля по 31 декабря 2020 года.

С целью повышения уровня информированности населения на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: http://nadzor.midural.ru в разделе «Пресс-центр», а также в разделе «Коммунальные услуги» размещаются информационно-разъяснительные материалы об изменениях законодательства.

В 2021 году при осуществлении жилищного надзора и лицензионного контроля также значительная доля внимания была уделена и решению проблемы отсутствия полной и достоверной информации о деятельности по управлению МКД и договорах предоставления жилищно-коммунальных услуг в Государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (далее – ГИС ЖКХ), в связи со вступлением в силу с 01.01.2022 изменений, внесенных в статьи 159 и 160 Жилищного кодекса Российской Федерации Федеральным законом от 28 ноября 2018 года № 442-ФЗ «О внесении изменений в статьи 159 и 160 Жилищного кодекса

Российской Федерации». С начала 2022 года возможность получать сведения о наличии или отсутствии у граждан задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг, в рамках предоставления субсидий и компенсаций по такой оплате, будет доступна в ГИС ЖКХ.

В целях усиления защиты прав граждан, а также обеспечения прозрачности деятельности организаций, осуществляющих деятельность по управлению МКД законодателем установлена обязанность раскрытия определенной информации такими организациями.

Порядок, состав, сроки и периодичность размещения в системе информации поставщиками информации (к которым, кроме перечисленных относятся ресурсоснабжающие организации, региональные операторы, органы местного самоуправления, иные) установлены приказом Минкомсвязи России № 74, Минстроя России № 114/пр от 29.02.2016 «Об утверждении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства».

Обеспечение свободного доступа к указанным сведениям осуществляется путем раскрытия информации в ГИС ЖКХ – www.dom.gosuslugi.ru информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации о ГИС ЖКХ.

В целях контроля за полнотой размещения информации поставщиками информации в ГИС ЖКХ, в течение 2021 года Департаментом проведено 973 внеплановых проверки по соблюдению требований к порядку размещения информации в ГИС ЖКХ организациями, осуществляющими деятельность по управлению МКД, поставки ресурсов, по итогам которых оформлено 598 предписаний об устранении выявленных нарушений жилищного законодательства.

Кроме исполнения обязанности по размещению информации в системе, организации, осуществляющие деятельность по управлению МКД должны раскрывать информацию на вывесках, расположенных у входа в представительство управляющей организации, на информационных стендах (стойках) в представительстве управляющей организации, на досках объявлений, расположенных во всех подъездах МКД или в пределах земельного участка, на котором расположен МКД, а также предоставлять информацию на основании запросов (обращений), поданных собственниками (пользователями) помещений в МКД, а также лиц, не являющихся таковыми.

Данная обязанность возложена на управляющие организации в рамках выполнения стандартов управления МКД Правил осуществления деятельности по управлению МКД, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15.05.2013

№ 416 (далее – Правила № 416), проверка которых входит в круг полномочий органа государственного жилищного надзора. Порядок раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность по управлению МКД установлен разделом VIII Правил № 416.

В Департамент поступали сформированные ГИС ЖКХ выгрузки нарушений, допущенных поставщиками информации, в том числе о технических характеристиках МКД и жилых домов. По результатам анализа поступившей информации Департаментом в течение 2021 года неоднократно направлялись письма в адрес организаций, допустивших нарушения по размещению сведений в ГИС ЖКХ о необходимости принятия мер по размещению информации, выгрузки с нарушениями размещались на официальном сайте Департамента.

Одним из наиболее важных направлений оценки эффективности деятельности органа государственного контроля (надзора) является осуществление им контроля за устранением выявленных нарушений.

В 2021 году было выдано 3089 предписаний об устранении нарушений жилищного законодательства. В целях осуществления контроля за устранением выявленных нарушений организован и осуществляется систематический анализ поступающей информации об исполнении предписаний. В результате принятых мер по ранее выданным предписаниям устранено 6117 нарушений обязательных требований жилищного законодательства, в том числе по нарушениям, выявленным в 2019-2020 годах.

Возможность приведения технического состояния МКД на территории Свердловской области в соответствие с требованиями нормативных документов, обеспечение сохранности МКД и улучшение эксплуатационных характеристик общего имущества предусматривается в том числе путем проведения капитального ремонта жилищного фонда.

На территории Свердловской области реализовывается региональная программа капитального ремонта общего имущества в МКД Свердловской области на 2015-2044 годы, утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 22.04.2014 № 306-ПП. В настоящее время в программу капитального ремонта включен 28 081 МКД.

Исходя из статистической информации по способу формирования фонда капитального ремонта, размещенной в ГИС ЖКХ (открытая часть), следует, что Свердловская области входит в пятерку субъектов Российской Федерации по наибольшему количеству домов, включенных в программу капитального ремонта, и набольшему количеству домов, формирующих фонд капитального ремонта на специальных счетах, а также является лидером по указанным показателям среди субъектов Российской Федерации в Уральском Федеральном округе.

Департамент осуществляет контроль за соответствием деятельности Регионального фонда содействия капитальному ремонту общего имущества в МКД Свердловской области (далее – Регионального оператора) установленным жилищным законодательством требованиям.

Департаментом в 2021 году в рамках осуществления контроля за деятельностью Регионального оператора проведено 77 проверок (36 проверок по обращениям граждан; 40 проверок по контролю за исполнением ранее выданных предписаний; 1 по исполнению поручения Правительства Российской Федерации). По результатам проверок деятельности Регионального оператора выявлено 82 нарушения, оформлено 52 предписания.

Региональной энергетической комиссией Свердловской области (далее – Комиссия) в 2021 году было проведено 132 проверки в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по вопросам соблюдения обязательных требований в области регулируемых государством цен (тарифов), в том числе 95 плановых проверок и 37 внеплановых проверок по обращениям граждан и юридических лиц по основаниям, предусмотренным действующим законодательством (36 проверок), по требованию прокурора (1 проверка).

В 2021 году из 132 проверок проведено 107 проверок в сфере жилищно-коммунального хозяйства (далее – ЖКХ).

По итогам проведения Комиссией проверок у 80 проверенных лиц выявлено 190 правонарушений, из которых у 66 проверенных лиц выявлено 163 правонарушения в сфере ЖКХ.

Основными нарушениями, выявляемыми при проверках, являются нарушения в части завышения и занижения тарифов на коммунальные услуги, нарушения в части применения тарифов (цен) на коммунальные услуги, не подлежащих применению или не утвержденных в установленном порядке, а также применения не предусмотренных действующим законодательством тарифов (ставок платы) на коммунальные услуги.

В 2021 году по выявленным фактам нарушений:

- составлено 183 протокола в сфере ЖКХ,;

- передано для рассмотрения по подведомственности в суды 16 дел в сфере ЖКХ,

- по результатам рассмотрения которых вынесено 64 постановления в сфере ЖКХ;

- выдано 22 предписания в сфере ЖКХ.

Общая сумма наложенных административных штрафов за 2021 год составила 2482,4 тыс. руб. в сфере ЖКХ.

Должностными лицами РЭК Свердловской области осуществляется постоянный контроль за своевременной оплатой

административных штрафов, наложенных постановлениями РЭК Свердловской области, за выполнением предписаний об устранении выявленных нарушений в установленные сроки.

С целью организации «обратной связи» Комиссией создано сообщество «РЭК Свердловской области» в социальной сети «ВКонтакте» (https://vk.com/public187688118), где размещается актуальная информация о проводимых мероприятиях по профилактике нарушений обязательных требований.

РЭК Свердловской области подготовлены и размещены на сайте информационные письма о соблюдении сроков раскрытия информации в сферах теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения, в области обращения с твердыми коммунальными отходами, субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии (исх. от 10.12.2021 № 06-03/5208, от 07.12.2021 № 06-03/5153).[1]

3.2. Медицинские услуги

Здоровье является высшим благом для человека, без которого могут утратить значение многие другие блага. Право на охрану здоровья и медицинскую помощь отнесено к числу конституционно значимых ценностей, основных неотчуждаемых прав и свобод человека, принадлежащих ему от рождения и подлежащих государственной защите (ч. 1 ст. 41 Конституции РФ).

Право на охрану здоровья закреплено в таких международных документах, как «Всеобщая декларация прав человека» (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948), «Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах» (Принят 16.12.1966 Резолюцией 2200 (XXI) на 1496-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН), «Устав (Конституция) Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ)» и др.

В Стратегии национальной безопасности Российской Федерации, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 2 июля 2021 г. N 400 (далее - Стратегия), здравоохранение определено в числе стратегических национальных приоритетов, наряду с обороной страны, государственной и общественной безопасностью и иными важнейшими направлениями.

Согласно Стратегии достижение целей государственной политики в сфере сбережения народа России и развития человеческого потенциала обеспечивается, в том числе, повышением качества и доступности медицинской помощи, включая вакцинацию, и лекарственное обеспечение; обеспечением устойчивости системы здравоохранения, ее адаптации к новым вызовам и угрозам, в том

[1] Данные представлены письмом РЭК Свердловской области от 17.02.2022 №06-03-560.

числе связанным с распространением инфекционных заболеваний, созданием резервов лекарственных препаратов и медицинских изделий.

Часть 2 ст. 19 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» устанавливает право каждого на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

Основную конкуренцию частным медицинским клиникам составляют государственные медицинские организации, которые также предоставляют платные медицинские услуги.

В случае неудовлетворенности качеством полученной медицинской услуги граждане обращались с жалобами в надзорные органы, в том числе в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области.

По итогам 2021 г. в адрес Управления и территориальных отделов поступило 2357 обращений граждан по вопросам оказания платных медицинских услуг, за аналогичный период прошлого 2020 г. поступило 2860 письменных обращений граждан по вопросам оказания платных медицинских услуг.

Таким образом, отмечается снижение количества поступивших обращений на 17,6 процента. Значительная доля поступающих обращений сводится к предъявлению имущественных требований в связи с ненадлежащим качеством оказанных услуг, отказом в возврате денежных средств, что не относится к полномочиям Службы.

Динамика письменных обращений граждан представлена на рисунке 64.

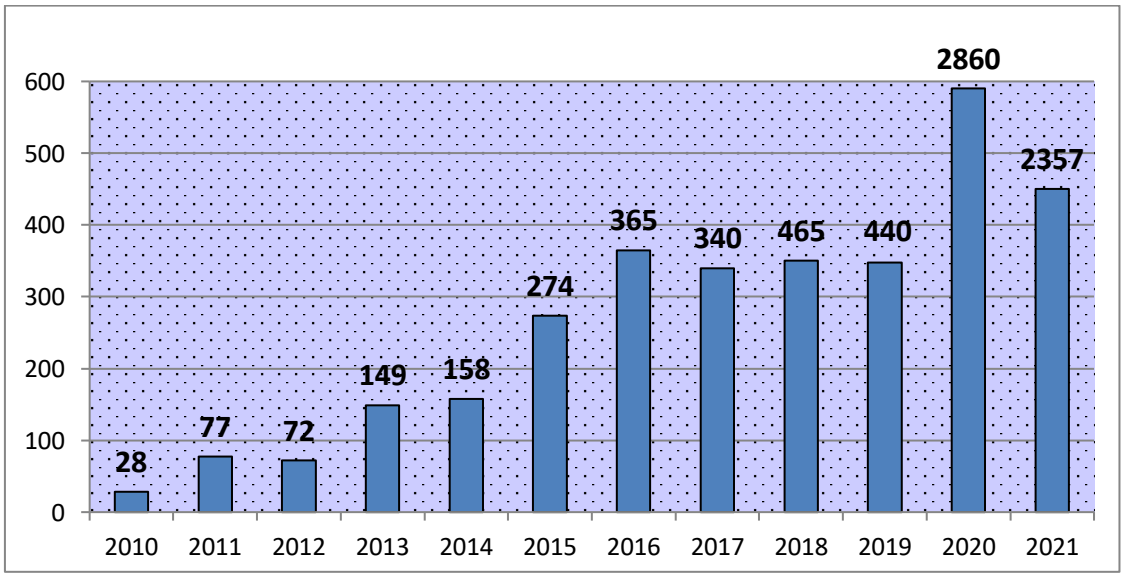

Рис.64. Медицинские услуги. Динамика письменных обращений (2010-2021гг.)

По вопросам гражданско-правового характера специалистами Управления и территориальных отделов направлялись разъяснения потребителям об алгоритме дальнейших действий с целью разрешения конфликтной ситуации.

В части вопросов качества и безопасности медицинской деятельности, соблюдения порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи, обращения граждан направлялись в территориальный орган Росздравнадзора по Свердловской области.

В части вопросов реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; создания условий для развития медицинской помощи, обеспечения ее качества и доступности; обеспечения граждан лекарственными препаратами, специализированными продуктами лечебного питания и медицинскими изделиями обращения направлялись в Министерство здравоохранения Свердловской области.

По фактам завышения фармацевтическими организациями стоимости лекарственных препаратов обращения направлялись в Региональную энергетическую комиссию Свердловской области.

Структура обращений потребителей по основным вопросам представлена на рисунке 65.

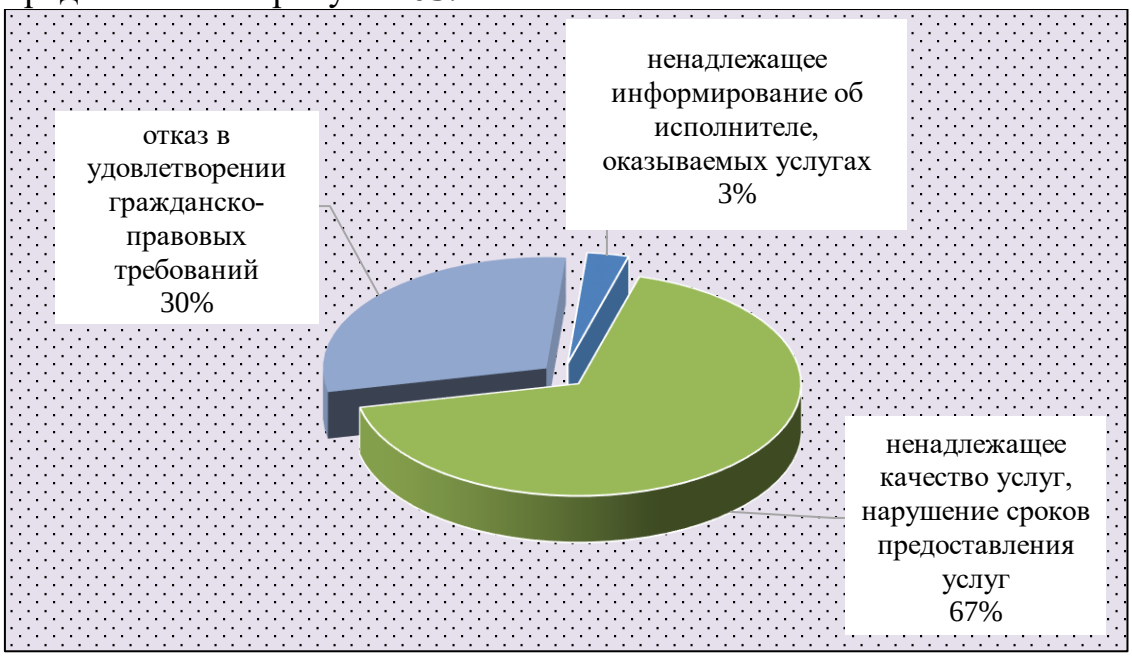

Рис. 65.Медицинские услуги. Структура обращений граждан по основным вопросам (2021г.)

В структуре обращений граждан основное место занимают жалобы:

- ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг – 67 процентов. Наибольшее количество

обращений связано нарушением срока проведения лабораторных исследований, в частности – обследование на COVID-19; ненадлежащим оказанием медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (в т.ч. длительное время ожидания бригады скорой медицинской помощи, невозможность записи на прием к врачу и пр.);

- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.) – 30 процентов;
- ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч., об основных потребительских свойствах, сроках, цене, включая полную стоимость кредита и пр.) – 3 процента.

Порядка 1 процента составили жалобы о законности осуществления деятельности исполнителем (отсутствие гос. регистрации, лицензии и пр.); навязывание дополнительных платных услуг (комиссии, страхование, контентные услуги и т.д.); одностороннее изменение условий договора; завышение тарифов, цен, иное нарушение порядка начисления платы за услуги; несоблюдение требований к письменной форме договора, отсутствие необходимых условий в договоре; отказ в заключении договора, предоставлении услуги.

В 2021 году Управлением проведено 46 надзорных мероприятий в отношении организаций, предоставляющих платные медицинские услуги (в 2020 г. - 63 мероприятия), в ходе 27 мероприятий выявлены нарушения. Удельный вес мероприятий, в ходе которых были выявлены нарушения составил 58,7 процентов (в 2020 г. – 31 процент).

Всего в 2021 году выявлено 89 нарушений обязательных требований законодательства РФ в области защиты прав потребителей медицинских услуг (в 2020 г. – 106 нарушений). В среднем, количество нарушений на 1 надзорное мероприятие в 2021 г. составило 1,9 нарушения.

По результатам проведенных проверок в сфере платных медицинских услуг в 2021 г. Управлением и судами вынесено 19 постановлений о привлечении к административной ответственности. Два дела о привлечении к административной ответственности направлены на рассмотрение в суды.

Общая сумма наложенных в 2021 году административных штрафов – 126 тыс. рублей (в 2020 году общая сумма наложенных административных штрафов – 79 тыс. рублей).

Вынесено 2 представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

Динамика проводимых Управлением надзорных мероприятий представлена на рисунке 66.

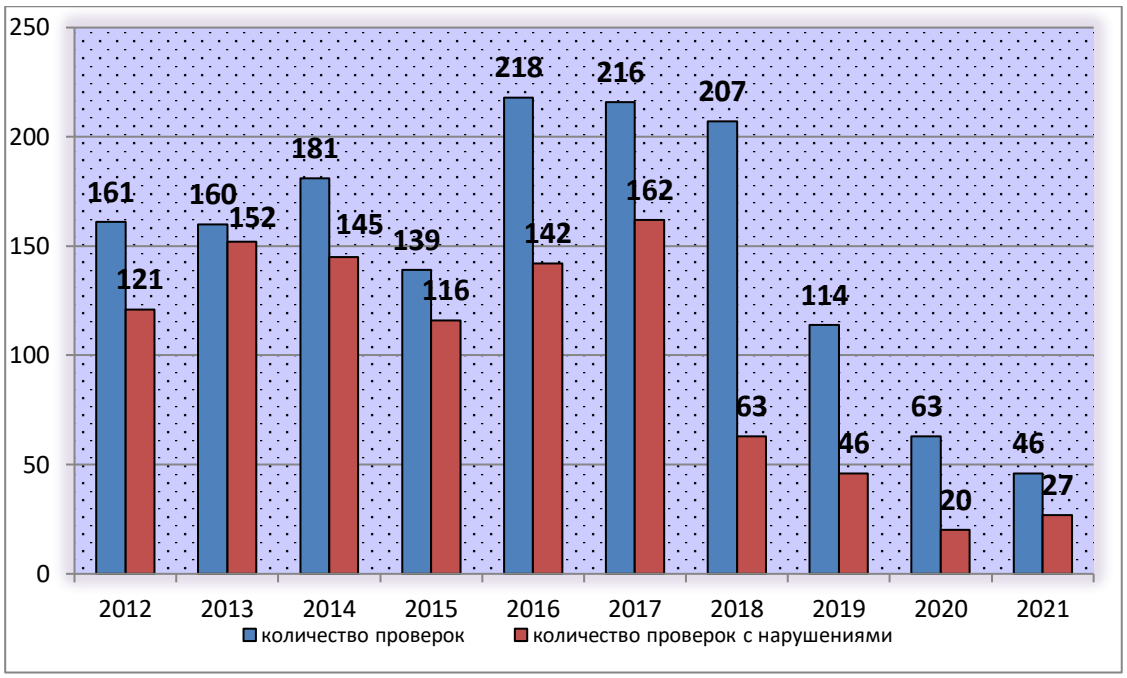

Рис.66. Медицинские услуги. Количество проверок и административных расследований, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2012-2021 гг.)

Основные нарушения, выявленные при осуществлении надзора:

- оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований;
- нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы;
- включение в договор оказания платных медицинских услуг условий, ущемляющих права потребителей, установленных законодательством о защите прав потребителей;
- продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг организацией, а равно гражданином, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, при отсутствии установленной информации об изготовителе (исполнителе, продавце) либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации;
- обман потребителей.

Структура основных правонарушений за 2021 г. сформировалась следующим образом (рисунок 67):

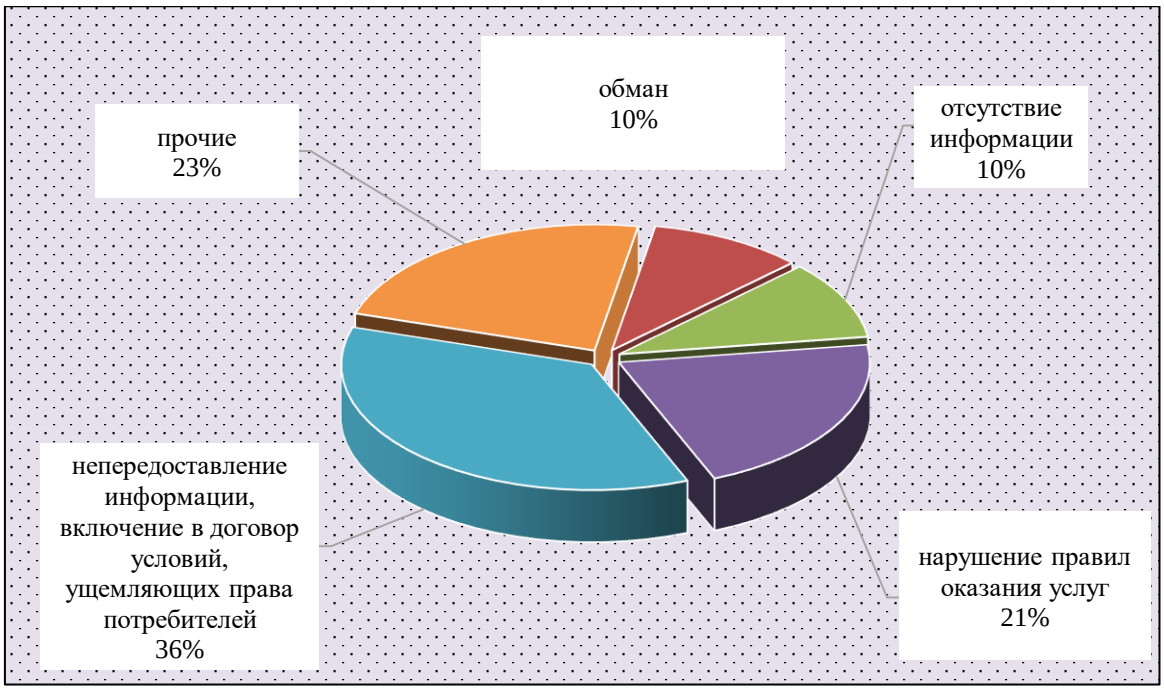

Рис.67. Медицинские услуги. Структура основных правонарушений в 2021 г.

- **10 процентов** - обман потребителей (ст. 14.7 КоАП РФ).

Справка

Асбестовским Территориальным отделом Управления в ходе проведенного административного расследования установлено, что Общество с ограниченной ответственностью «Учреждение здравоохранения «Медико-санитарная часть» включило в квитанцию на оплату по договору, заключенному с гражданином-потребителем для проведения обязательного медицинского освидетельствования водителей транспортных средств, дополнительные медицинские услуги общей стоимостью 1325 рублей 00 копеек, не входящие согласно пункта 6 Приложения 1 к Приказу Минздрава России от 15.06.2015 № 344н «О проведении обязательного медицинского освидетельствования водителей транспортных средств (кандидатов в водители транспортных средств)», и тем самым обсчитало указанного потребителя на сумму 1325 рублей 00 копеек.

Юридическое лицо привлечено к административной ответственности по части 1 статьи 14.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

- **10 процентов -** продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации либо неприменение в установленных федеральными законами случаях контрольно-кассовой техники (ст. 14.5 КоАП РФ).

Справка

Каменск-Уральским Территориальным отделом Управления обнаружено оказание услуг ООО «Ювентус» при отсутствии установленной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации, а именно: ООО «Ювентус», являясь исполнителем платных медицинских услуг, по адресу: г. Каменск-Уральский, ул. Карла Маркса, 69, не исполняет обязанность по предоставлению информации на информационных стойках (стендах).

Юридическое лицо привлечено к административной ответственности по части 1 статьи 14.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

- **21 процент -** оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований (ст. 14.4 КоАП РФ).

Справка

Примеры выявленных нарушений:

1. Нижнетагильским Территориальным отделом Управления в рамках проведенного административного расследования в отношении ООО «Стоматологический кабинет «Дента+», Свердловская область, г. Верхняя Салда, ул. Энгельса, 68, установлено.

В соответствии со ст. 161 Гражданского Кодекса Российской Федерации и п.16 «Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденных Постановлением правительства от 04.10.2012 № 1006 договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в простой письменной форме. При оказании платных медицинских услуг с потребителем, в нарушение требований действующего законодательства, не был заключен договор в письменной форме.

2. Каменск-Уральским Территориальным отделом Управления установлено, что ООО «Ювентус» допустило оказание платных медицинских услуг потребителю в отсутствие договора заключенного в письменной форме, а также в отсутствие информированного добровольного согласия потребителя.

В силу п. 16 Правил № 1006 договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме.

Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном

законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан (пункт 28 Правил N 1006).

Юридическое лицо привлечено к административной ответственности по части 1 статьи 14.4 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

- **36 процентов -** нарушение иных прав потребителей (ст. 14.8 КоАП РФ).

Справка

Примеры выявленных нарушений:

1. Северным Екатеринбургским отделом Управления в ходе исследования материалов жалобы, в порядке п.1 ч.1 ст.28.1 КоАП РФ, установлено включение ООО «Аэро-Фитнес» в договор на оказание физкультурно-оздоровительных услуг условий, ущемляющих права потребителя: в соответствии с п. 3.3.6. договора публичной оферты ООО «Аэро-Фитнес», размещенном на официальном сайте компании по ссылке https://drivefitness.ru/documents/, клиент клуба имеет право в одностороннем порядке отказаться от услуг клуба не менее, чем за 10 календарных дней до даты расторжения. В этом случае клиент клуба обязан письменно уведомить клуб о расторжении договора-оферты.

Согласно ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Таким образом, действующее законодательство предусматривает право потребителя отказаться от исполнения договора в любое время независимо от воли продавца/исполнителя и получить уплаченные денежные средства.

Юридическое лицо привлечено к административной ответственности по части 2 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

2. Нижнетагильским Территориальным отделом Управления при анализе договора на оказание платных стоматологических услуг, заключенного ИП Назаровым У.К. с потребителем, в порядке п.1 ч.1 ст.28.1 КоАП РФ установлено, что в договоре содержатся условия, ущемляющие установленные законом права потребителей, а именно, в п. 3.2 договора предусмотрено: «Оплата услуг производится Заказчиком в рублях в наличной форме».

Данное условие не соответствует п. 1 ст.16.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которой продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем

использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

Юридическое лицо привлечено к административной ответственности по части 2 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

В 2021 году Управлением и территориальными отделами также применялись меры гражданско-правовой защиты потребителей.

Управлением и территориальными отделами представлено 6 заключений по делам в целях защиты прав потребителей; 5 дел рассмотрены судами, требования потребителей удовлетворены. Подано 2 исковых заявления в защиту неопределенного круга лиц.

Справка

Примеры судебных дел:

1. Северным Екатеринбургским отделом Управления в Орджоникидзевский районный суд г. Екатеринбурга подано исковое заявление в защиту неопределенного круга потребителей к ИП Маркову Н.А. (Красноярский край, 660077, г. Красноярск, ул. Батурина, д. 30, корп. 4, кв.96.) о признании действий индивидуального предпринимателя Маркова Николая Анатольевича по оказанию потребителям услуг лазерной эпиляции прибором для удаления волос IS PRO торговой марки «Innovatione» по адресу г. Екатеринбург, улица Бабушкина, дом 45, офис 5 противоправными в отношении неопределенного круга потребителей; о запрете индивидуальному предпринимателю Маркову Николаю Анатольевичу при оказании потребителям услуг по депиляции по адресу г. Екатеринбург, улица Бабушкина, дом 45, офис 5 использовать прибор для удаления волос IS PRO торговой марки «Innovatione».

Исковые требования удовлетворены (дело № 2-907/2022 (2-6446/2021;) ~ М-6607/2021).

2. Асбестовским ТО дано заключение по иску В* в отношении ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника» по факту оказания некачественных стоматологических услуг. Решением мирового судьи судебного участка № 2 Асбестовского судебного района Свердловской области иск удовлетворен частично (дело № 2-334/2021).

Асбестовским Территориальным отделом Управления дано заключение по иску У* в отношении ГОУЗ СО «Свердловская областная клиническая психоневрологический госпиталь для ветеранов войн» по факту оказания некачественных стоматологических услуг. Решением мирового судьи судебного участка № 1 Асбестовского судебного района Свердловской области иск удовлетворен (дело № 2-979/2021).

3. Северным Екатеринбургским отделом Управления дано заключение по иску М* к ООО «Бланко (стоматологическая клиника) о защите прав потребителя. Определением Орджоникидзевского районного суда г. Екатеринбурга производство по делу прекращено в связи с добровольным удовлетворением требований истца (дело № 2-2660/2021).

Северным Екатеринбургским отделом Управления дано заключение по иску Б* к ИП Маркову Н.А. (услуги аппаратной эпиляции с использованием лазерного аппарата) о защите прав потребителей. Решением мирового судьи Судебного участка № 8 Орджоникидзевского района г. Екатеринбурга иск удовлетворен частично (дело № 2-1972/2021).

Также территориальными отделами давались заключения по делам о защите прав потребителей в отношений организаций, осуществляющих розничную торговлю незарегистрированными медицинскими изделиями (вибромассажные накидки):

- в отношении ООО «АВАНТ» о расторжении договора купли-продажи вибромассажной накидки «KEIDO+» и взыскании денежных средств - решением Асбестовского городского суда иск удовлетворен частично (дело № 2-405/2021) (Асбестовский ТО);
- в отношении ООО «Аврора» о расторжении договора купли-продажи вибромассажной накидки «KEIDO+», взыскании стоимости товара в размере 132 277 рублей 76 копеек, штраф за неисполнение требований потребителя в размере 66 138 рублей 88 копеек, неустойку в размере 99 208 рублей 32 копейки, а также в счет компенсации морального вреда 20 000 рублей. – решением Тавдинского районного суда Свердловской области иск удовлетворен частично (дело № 2-247/2021).

ООО «Аврора» подана апелляционная жалоба. Судебная коллегия по гражданским делам Свердловского областного суда определила решение Тавдинского районного суда Свердловской области от 13.04.2021 изменить, дополнив резолютивную часть указанием на возложение на истца Рудникову Надежду Ефимовну обязанности возвратить ООО «Аврора» товар – вибромассажную накидку «KEIDO+» и подарки – одеяло 1 штуку, подушки- 2 штуки, ручной массажер -1 штуку, пылесос - 1 штуку. В остальной части решение Тавдинского районного суда Свердловской области от 13.04.2021 оставить без изменения, апелляционную жалобу ответчика общества с ограниченной ответственностью «Аврора» – без удовлетворения (дело № 33-13063/2021). (Ирбитский ТО);

- в отношении ООО «ТД Зима» о расторжении договора купли-продажи вибромассажной накидки «HANA» стоимостью 129 000 руб. (дело 2-101/2021), возвращении уплаченных за товар денежных средств в размере 129 000 руб., взыскании компенсации

морального вреда в размере 15 000 руб., неустойки в размере 86 430 руб. 00 коп., процентов, убытков в виде процентов по кредиту 38 865 руб. 00 коп., штрафа, почтовых расходов в размере 93 руб. 00 коп. Решением Шалинского районного суда Свердловской области исковые требования удовлетворены частично (дело № 2-101/2021) (Первоуральский территориальный отдел Управления).

Управлением и территориальными отделами проводились мероприятия, направленные на просвещение и консультирование потребителей платных медицинских услуг.

Всего в 2021 году специалистами территориальных отделов проведено 126 мероприятий, направленных на просвещение потребителей в области защиты прав потребителей на рынке медицинских услуг, в том числе, путем размещения информации в печатных изданиях, на сайте Управления; на сайтах информационных агентств, сайтах МО; выступления на телевидении; выступления на радио; прочее (в т.ч. семинары, совещания, круглые столы, лекции).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2021 г. оказано 520 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания медицинских услуг.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- нарушения требований к качеству оказанных услуг: вопросам связанным со сбором доказательств оказания услуг ненадлежащего качества, порядком обращения с жалобами на медицинские организации, возмещением материального и морального вреда здоровью;
- не предоставления по требованию потребителя информации из медицинской карточки, сведений об оплате услуг, необходимых для получения налогового вычета,
- нарушения сроков оказания медицинских услуг и удовлетворения требований потребителя;
- изменения стоимости медицинских услуг в одностороннем порядке;
- навязывания дополнительных платных услуг и другое.

Для потребителей подготовлена 21 претензия на сумму 402 тыс. руб., из которых 20 рассмотрены, 16 из них удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 160 тыс. руб.

Наибольшее число претензий было подготовлено в адрес хозяйствующих субъектов: ИП Назаров У. К. (г. Нижний Тагил,

стоматологические услуги), ООО «Белая ладья», зарегистрировано в г. Екатеринбург (стоматологические услуги).

Полноту сведений о ситуации в сфере оказания платных медицинских услуг в 2021 году дополняет информация, полученная **из Министерства здравоохранения Свердловской области**, а также информация, представленная **территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области**.

Согласно сведениям, представленным из **Министерства здравоохранения Свердловской области**, в 2021 году количество обращений граждан, связанных с нарушением их прав составило 408 обращений.

Количество проведённых проверок хозяйствующих субъектов:

1) в рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности – 139 внеплановых проверок (документарных – 132, выездных – 7) и 71 плановая проверка;

2) в рамках контроля за оказанием платных услуг – 45 проверок;

3) в рамках проверок в отношении соискателей лицензии и лицензиатов – 1050 предлицензионных проверок.

Количество выявленных нарушений - 6 видов нарушений по результатам проведенных проверок в рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности; 3 вида нарушений в рамках контроля за оказанием платных услуг.

Количество выданных предписаний - 98.

В 2021 году Министерством здравоохранения Свердловской области (далее – Министерство) было рассмотрено 25590 обращений граждан, из них 408 обращений, связанных с нарушением прав граждан (1,6 процента от всех рассмотренных обращений) по таким тематикам, как: о платных услугах в здравоохранении – 22 обращения (5,4 процента от общего количества обращений, связанных с нарушением прав граждан), нарушение лицензионных требований – 8 обращений (2 процента от общего количества обращений, связанных с нарушением прав граждан), информирование граждан в сфере здравоохранения – 378 (92,6 процента от общего количества обращений, связанных с нарушением прав граждан).

Частично обоснованными признано 5 обращений – 0,8 процента от всех частично обоснованных обращений, рассмотренных в Министерстве: по вопросу оказания платных медицинских услуг в здравоохранении – 1 обращение, нарушение лицензионных требований – 4 обращения. Обоснованные обращения отсутствуют.

Также в Министерстве в 2021 году была организована работа с обращениями/сообщениями граждан в различных информационных системах:

1) Платформа обратной связи – система для обеспечения возможности подачи сообщений гражданами через единое окно –

электронные формы, размещенные на официальных сайтах органов государственной власти (учреждений) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (в 2021 году рассмотрено 330 234 сообщения);

2) ОНФ. Помощь («Прямая линия») – система обработки вопросов граждан, поступающих с ежегодной «Прямой линии Президента Российской Федерации» (в 2021 году рассмотрено 7168 вопросов);

3) «Медиалогия» («Инцидент-менеджмент») – система для проведения мониторинга и анализа СМИ и социальных сетей в режиме онлайн (в 2021 году поступило 4029 инцидентов по теме «здравоохранения»);

4) «Ваш контроль» – система отзывов о государственных услугах (в 2021 году рассмотрено 16 отзывов).

Через перечисленные платформы поступает большое количество обращений/сообщений граждан по различным вопросам, относящимся к системе здравоохранения.

Наиболее часто в Министерство поступают вопросы, связанные с:

- вакцинацией от новой коронавирусной инфекции COVID-19,
- мерами, касающимися посещения гражданами, достигшими возраста 18 лет, зданий, строений, сооружений (помещений в них), в которых располагаются органы и организации, указанные в Указе Губернатора Свердловской области от 27.10.2021 № 616-УГ «О внесении изменений в Указ Губернатора Свердловской области от 18.03.2020 № 100-УГ «О введении на территории Свердловской области режима повышенной готовности и принятии дополнительных мер по защите населения от новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV)»,
- получением QR-кода вакцинированного против новой коронавирусной инфекции COVID-19 (переболевшего новой коронавирусной инфекцией) или соответствующих медицинских документов (справка о проведении профилактической прививки против новой коронавирусной инфекции или справка о наличии медицинских противопоказаний к проведению профилактической прививки против новой коронавирусной инфекции).

В рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности в 2021 году Министерством были проведены 210 проверок, из них – 71 плановая проверка, 139 – внеплановых проверок (документарных – 132, выездных – 7).

Основными нарушениями, выявляемыми в ходе проведенных внеплановых проверок в рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности, являлись:

1) нарушение стандартов медицинской помощи, порядков оказания медицинской помощи (клинических рекомендаций);

2) недостатки организации медицинской помощи;

3) недостатки оформления медицинской документации;

4) не обеспечен объем обследования на амбулаторном и стационарном этапах в соответствии с порядками оказания медицинской помощи по профилям «акушерство и гинекология», «педиатрия»;

5) недостаточный контроль со стороны администрации медицинской организации за качеством организации медицинской помощи;

6) нарушение правил этики и деонтологии.

По результатам проведения проверок выдано 98 предписаний с указанием выявленных нарушений и срока их устранения.

Руководителями государственных медицинских организаций Свердловской области разрабатываются планы мероприятий, направленные на устранение выявленных нарушений. Также к руководителям государственных медицинских организаций Свердловской области применялись меры финансового и дисциплинарного характера.

В рамках единого контроля за финансово-хозяйственной деятельностью подведомственных Министерству государственных учреждений Свердловской области Министерством, как органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя и ГРБС, осуществляются контрольные мероприятия в рамках ведомственного финансового контроля, а также совместные контрольные мероприятия с Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Свердловской области и Министерством финансов Свердловской области в подведомственных государственных учреждениях здравоохранения Свердловской области.

При проведении ежегодных плановых контрольных мероприятий в отношении финансово-хозяйственной деятельности подведомственных Министерству учреждений в план проверок включаются следующие вопросы:

1) проверка финансовых аспектов осуществления предпринимательской деятельности учреждением;

2) правомерность осуществления приносящей доход деятельности;

3) порядок оказания платных услуг, в том числе: полнота и законность оказания платных услуг в соответствии с Правилами предоставления платных медицинских услуг населению

медицинскими организациями, утвержденными постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителя», Законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

4) ценообразование;

5) принятие и исполнение обязательств за счет средств, полученных от приносящей доход деятельности.

Контрольные мероприятия проведены в 45 государственных учреждениях Свердловской области, оказывающих платные медицинские услуги населению, с охватом проверками 28 процента всех подведомственных Министерству учреждений (163 учреждения на конец 2021 года).

Основными нарушениями, выявляемыми в ходе проведенных плановых проверок, являлись нарушения оказания платных услуг:

- договор на предоставление платных медицинских услуг содержит в себе не всю необходимую информацию (нарушение п. 17 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006);
- в договорах на оказание платных медицинских услуг наименование услуг не соответствует наименованию, указанному в прейскуранте учреждения, не указывается полное наименование видов работ, указывается в сокращенной форме, (нарушение п. 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1);
- на информационном стенде учреждения отсутствует вся необходимая информация (нарушение п. 11 постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»).

По состоянию на 31.12.2021 на территории Свердловской области количество юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих:

- медицинскую деятельность – 2445, из них частной системы здравоохранения (76,5 процента): юридических лиц – 1743, индивидуальных предпринимателей – 127;
- фармацевтическую деятельность – 651 юридических лиц, из них негосударственных аптечных организаций (83,9 процента): юридических лиц – 518, индивидуальных предпринимателей – 28;
- деятельность по обороту наркотических средств, психотропных веществ, их прекурсоров и культивированию

наркосодержащих растений – 209 юридических лиц, из них негосударственных – 59 (28,2 процента).

Предоставление государственных услуг по лицензированию в сфере здравоохранения осуществляются в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации.

В целях упрощения процедур оказания государственных услуг в сфере здравоохранения количество запрашиваемых документов для предоставления государственной услуги по лицензированию в сфере здравоохранения сведено к минимуму и соответствует требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Основные документы запрашиваются по системе межведомственного взаимодействия.

Доступность нормативных правовых актов, административных регламентов предоставления услуг в сфере здравоохранения, форм заявлений, образцов заполнения заявлений, сведений о графике работы отдела, адресах, телефонах, электронных адресах сотрудников обеспечена путем их размещения на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Лицензирование», информационных стендах Министерства, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

На официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается информация о ходе предоставления государственных услуг по лицензированию в сфере здравоохранения на территории Свердловской области, что позволяет соискателям лицензии и лицензиатам отслеживать онлайн этапы движения лицензионных дел, сроки предоставления государственных услуг.

В рамках целенаправленного доведения до сведения субъектов контроля исчерпывающих перечней актуальных обязательных требований к субъектам контроля на официальном сайте Министерства в открытом доступе размещены административные регламенты по предоставлению государственных услуг в сфере здравоохранения, приказы, касающиеся основной деятельности учреждений здравоохранения.

С целью повышения доступности оказания государственных услуг заключено Соглашение о порядке взаимодействия между государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) и Министерством при организации предоставления государственных услуг в МФЦ (последнее Соглашение от 08.05.2019 № 26-СО/2019).

Министерство с 2013 года активно работает с МФЦ и его филиалами. Следует отметить, что развитие сети МФЦ и его

филиалов оказалось удобной формой работы для заявителей (лицензиатов и соискателей лицензии).

В настоящее время лицензиаты и соискатели лицензии на медицинскую деятельность могут подать документы на лицензирование в 914 окнах на 123 площадках 84 филиалов МФЦ по месту жительства или по месту нахождения юридического лица или индивидуального предпринимателя.

Законодательство Российской Федерации предусматривает возможность подачи документов на лицензирование в сфере здравоохранения как непосредственно в лицензирующий орган субъекта Российской Федерации, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), так и почтовым отправлением.

Всего за 2021 год через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) поступило 2 обращения, что составило 0,24 процента, по почте и через канцелярию Министерства поступило 745 лицензионных дел, что составило 91,3 процента.

Министерством работа по осуществлению контрольных мероприятий построена в полном соответствии с Федеральным законом от 26.12.2008 № 294-ФЗ (ред. от 08.12.2020) «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

Министерством ежеквартально проводится оценка эффективности деятельности по предоставлению государственных услуг по лицензированию в сфере здравоохранения на территории Свердловской области, подводятся результаты постоянно проводимого мониторинга качества предоставления государственных услуг.

За 2021 год специалистами отдела лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности Министерства проведено всего 1050 предлицензионных проверок в отношении соискателей лицензии и лицензиатов, в том числе документарных предлицензионных проверок – 609, выездных предлицензионных проверок – 441.

Из общего количества предлицензионных проверок проведено проверок возможности осуществления медицинской деятельности – 687, фармацевтической деятельности – 312, деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров – 51.

В отношении субъектов малого и среднего бизнеса проведено 799 предлицензионных проверок, что составило 76 процентов от общего количества предлицензионных проверок.

В Министерство претензий и жалоб со стороны соискателей лицензии/лицензиатов по вопросам лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности не поступало.

Сотрудниками отдел лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности Министерства проводится методическая работа по профилактике нарушений лицензионных требований при осуществлении деятельности в сфере здравоохранения юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями. В 2021 году сотрудниками отдела лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности Министерства прочитано 3 лекции в Научно-практическом центре повышения квалификации и переподготовки специалистов «Медицина и Качество» по вопросам лицензирования медицинской деятельности.

Показатель эффективности деятельности Минздрава Свердловской области по осуществлению переданных полномочий Российской Федерации по лицензированию в сфере охраны здоровья с учетом методики, утвержденной приказом Минздрава России от 29.10.2014 № 680н (ред. от 07.07.2017) «Об утверждении порядка осуществления оценки эффективности деятельности органов государственной власти субъектов Российской Федерации по осуществлению переданных им полномочий Российской Федерации в сфере охраны здоровья», по итогам работы в 2021 году составил 95,5 процента. В соответствие с критериями, определенными методикой, выполнение переданных полномочий оценивается «эффективно», когда общий показатель эффективности, рассчитанный по формуле, более 80 процента.

По результатам проводимого мониторинга качества предоставления государственных услуг по лицензированию в сфере здравоохранения на территории Свердловской области фактические показатели соответствуют установленным нормативам.

В регионе успешно реализуются межведомственные программы, направленные на мотивирование граждан к здоровому образу жизни: Программа демографического развития Свердловской области на период до 2025 года, Областная программа «Развитие здравоохранения Свердловской области на период до 2024 года», Комплексная программа «Старшее поколение», региональные проекты «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек (Свердловская область)», «Борьба с онкологическими заболеваниями» и др.

В рамках регионального проекта «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек» проведена широкомасштабная информационная кампания, включающая мероприятия по популяционной профилактике сердечно-сосудистых осложнений у

пациентов высокого риска и профилактику онкологических заболеваний.

Ведется информационная работа с населением по вопросам профилактики неинфекционных и инфекционных заболеваний (профилактика сердечно - сосудистых и онкологических заболеваний, сахарного диабета, травматизма; вопросы репродуктивного здоровья; профилактика зависимостей; популяризации здорового образа жизни, ведение портала «Интернет-кабинет здорового ребенка» (profilaktica.ru/kzr/); вакцинопрофилактика коронавирусной инфекции и другие темы).

Для реализации принципов и механизмов (инструментов) открытости на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт) размещается необходимая информация о Министерстве и подведомственных медицинских организациях, а также информация о правах граждан в сфере здравоохранения.

На официальном сайте Министерства ежеквартально размещается следующая информация:

- «Обзоры обращений граждан, результаты рассмотрения и принятые меры» в разделе «Обращения граждан»;
- «Результаты плановых проверок» в разделе «Деятельность», подразделе «Контроль качества и безопасность медицинской деятельности».

Также на сайте Министерства в разделе «Защита прав потребителей» размещена информация о сайте Консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

В рамках Соглашения между Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области и Министерства здравоохранения Свердловской области об информационном взаимодействии в целях обеспечения работы сайта «Защита прав потребителей Свердловской области» (www.potrebitel66.ru) от 28.12.2019 № 319 в Министерство агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области было направлено 50 статей для опубликования на сайте «Защита прав потребителей Свердловской области».

Согласно сведениям, представленным из **Территориального органа Росздравнадзора Свердловской области,** в 2021 году в Территориальный орган поступило 344 обращения граждан, связанных с нарушением их прав, в том числе: 111 обращений на фармацевтическую деятельность, 233 на медицинскую деятельность.

В 2021 году Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области проведено 13 контрольных (надзорных) мероприятий, в том числе, 3 мероприятия совместно с органами

прокуратуры, выявлено 8 нарушений действующего законодательства. Составлено 23 протокола об административных правонарушениях, 13 дел передано для рассмотрения в суды, 10 рассмотрено административным органом. Выдано 7 предписаний об устранении выявленных нарушений, вынесено 18 постановлений о наложении административных взысканий на сумму 295 тыс. руб.

Количество мероприятий, направленных на просвещение потребителей (через СМИ, Интернет-ресурсы, лекции, семинары и пр.) в 2021 году составило 2 мероприятия. Количество мероприятий, направленных на профилактику нарушений, проведенных в отношении хозяйствующих субъектов – 170 (в том числе: 130 – предостережений, 10 профилактических визитов, 30 консультирований).

Основными нарушениями, выявляемыми при проверках являются нарушения прав пациентов, некачественное оказание платных медицинских услуг, нарушение порядков оказания медицинской помощи, отсутствие необходимых лекарственных препаратов и медицинских изделий, нарушения розничной продажи лекарственных препаратов.

Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области в постоянном режиме проводятся профилактические визиты в отношении хозяйствующих субъектов, получивших лицензии на осуществление медицинской или фармацевтической деятельности. В рамках профилактических визитов разъясняются основные обязательные требования, способы и средства по недопущению их нарушений при осуществлении лицензионной деятельности. Доводится информация о возможности получения бесплатной консультации со специалистами административного органа как посредством телефонной связи, так и в письменном виде.

При получении обращений граждан, содержащих сведения о возможном нарушении законодательства, хозяйствующим субъектам объявляются предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

3.3. Туристские услуги

Введение карантинных ограничений ввиду распространения короновирусной инфекции оказало значительное негативное воздействие на туристскую отрасль. Туристическая отрасль – одна из тех отраслей российской экономики, которая в числе первых попала под удар новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

В настоящее время туристическая активность постепенно восстанавливается после ограничений, связанных с пандемией коронавируса.

По данным Ассоциации туроператоров России[2] количество востребованных туристических направлений со значимым туристическим потоком, полноценно доступных для российских туристов по сравнению с допандемийным 2019 годом сократилось с 81 до 21 (последняя цифра включает и некоторые страны СНГ). Тем не менее, по сравнению с 2020 годом их количество увеличилось в 4 раза.

По данным Федеральной службы государственной статистики[3], количество российских граждан, выехавших за рубеж в 2021 году составило 19199,1 тыс. человек, в 2020 году – 12360,7 тыс. человек. Таким образом, численность российских граждан, выехавших из России за 2021 год, в сравнении с 2020 годом увеличилось в 1,5 раза.

Наиболее востребованным направлением для выезда российских граждан в 2021 году стала Абхазия, которую посетили 5140,9 тыс. человек, затем идут Турция – 4726,0 тыс. человек, Украина - 1969,0 тыс. человек, Египет - 933,1 тыс. человек, ОАЭ - 580,1 тыс. человек.

С 1 января 2021 года вступили в силу ряд нормативно-правовых актов, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей туристских услуг.

В связи с Указом Президента Российской Федерации от 5 июня 2020 г. № 372 «О совершенствовании государственного управления в сфере туризма и туристской деятельности» в рамках реализации механизма «регуляторной гильотины» разработаны и приняты^

1) Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (далее - Правила № 1853), которые пришли на смену Правилам оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (далее - Правила № 452). Новые правила будут действовать до 31 декабря 2026 года.

[2] https://www.atorus.ru/news/press-centre/new/58171.html
[3] https://rosstat.gov.ru/

В качестве основных изменений в новых правилах (в пунктах 6, 13, 18, 20, 24, 26) продублированы действующие положения Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Закон № 132-ФЗ).

Большинство действующих правил сохранилось, но с определенными изменениями, а именно:

В новых правилах конкретизировано, что информацию о себе и своих контактных данных исполнитель (индивидуальный предприниматель и юридическое лицо) обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, а также на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Также конкретизировано, какую информацию о включении в реестр туроператоров, а также о страховании ответственности необходимо довести до потребителей:

- номер туроператора в едином федеральном реестре туроператоров;

- номер, дату и срок действия банковской гарантии или договора страхования ответственности туроператора и размер финансового обеспечения по нему. Также необходимо будет указать наименование, адрес и место нахождения организации, с которой заключены указанные договоры.

Если оператор ведет деятельность в сфере выездного туризма, он должен довести до сведения потребителя информацию о членстве в соответствующем профессиональном объединении.

В пунктах 8 и 9 новых правил информация о туристском продукте разделена на две категории: обязательная информация и сведения, которые доводятся только исходя из характера туристского продукта.

В новых правилах отсутствует возможность заключения предварительного договора о реализации туристского продукта, в соответствии со ст. 429 Гражданского кодекса РФ.

Из Закона № 132-ФЗ в новых правилах продублировано, что договор о реализации туристского продукта помимо письменной формы можно заключить в форме электронного документа. Он будет считаться заключенным с момента оплаты его потребителем.

Закреплено, что ответственность перед потребителями за неоказание или ненадлежащее оказание услуг по туристскому продукту, независимо от того, кто их оказывал или должен был оказать, несет туроператор.

2) Приказом Ростуризма от 27.11.2020 N 448-Пр-20 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта,

заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком» утверждены:

- типовая форма договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком;

- типовая форма договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком.

Настоящий Приказ действует до 1 января 2026 года.

Аналогичный Приказ Минэкономразвития России от 19.03.2019 N 135 утрачивает силу с 1 января 2021 года в связи с изданием Постановления Правительства РФ от 23.06.2020 N 911.

3) Постановление Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2020 г. № 1532 «Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма». Правила устанавливают порядок и условия возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма, из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма;

4) Постановление Правительства Российской Федерации от 11 августа 2020 г. № 1209 «Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма». Правила определяют порядок и условия оказания объединением туроператоров в сфере выездного туризма экстренной помощи туристам (организации перевозки туриста из страны временного пребывания (оплата услуг по перевозке) и (или) иные действия (в том числе оплата услуг по размещению), в случае неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма по причине невозможности исполнения всех обязательств по договору о реализации туристского продукта.

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за отчетный период установлено следующее.

В 2021 году в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 108 обращений, связанных с нарушениями прав потребителей при предоставлении туристских услуг, что составляет 0,5 процента от общего числа поступивших обращений.

В сравнении с 2020 годом в 2021 году количество обращений, связанных с нарушениями прав потребителей при предоставлении

туристских услуг уменьшилось на 66 процентов (в 2020 году - 321 обращение).

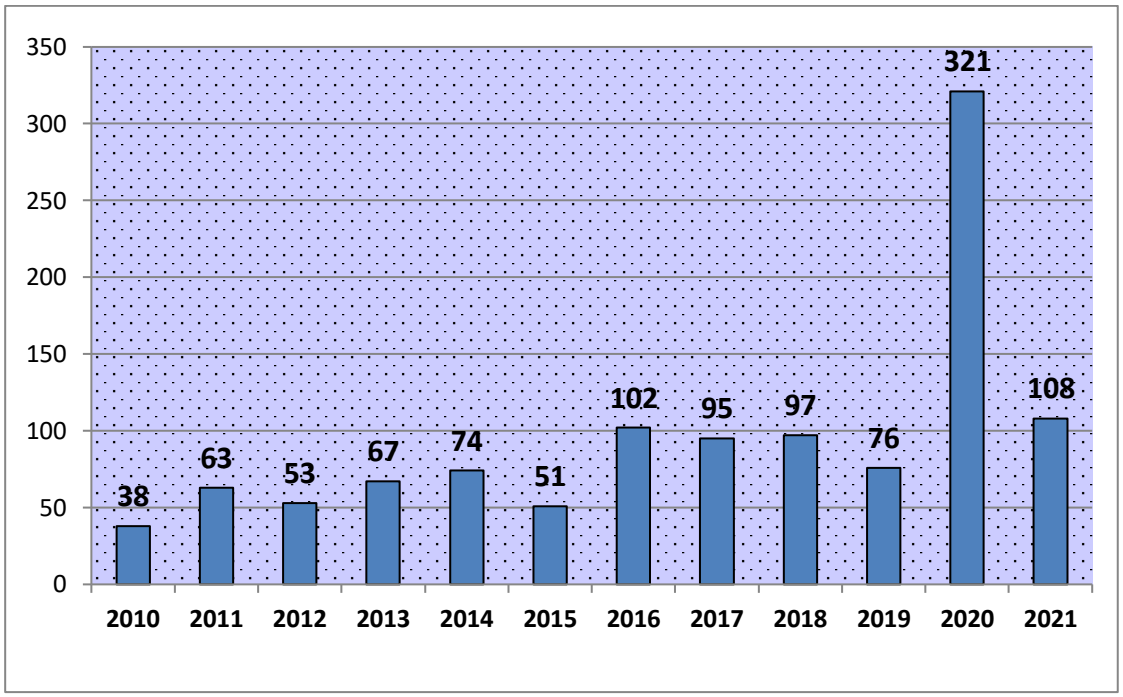

Рис. 68. Туристские услуги. Динамика обращений граждан (2010-2021 гг.)

В структуре обращений наиболее распространенными являются вопросы: отказ об удовлетворении гражданско-правовых требований (39,8 процента); ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (5,5 процента); ненадлежащее качество услуг, нарушения сроков предоставления услуг (16,7 процента), одностороннее изменение условий договора (2,7 процента), прочие (35,3 процента).

Структура обращений потребителей представлена на рисунке 69.

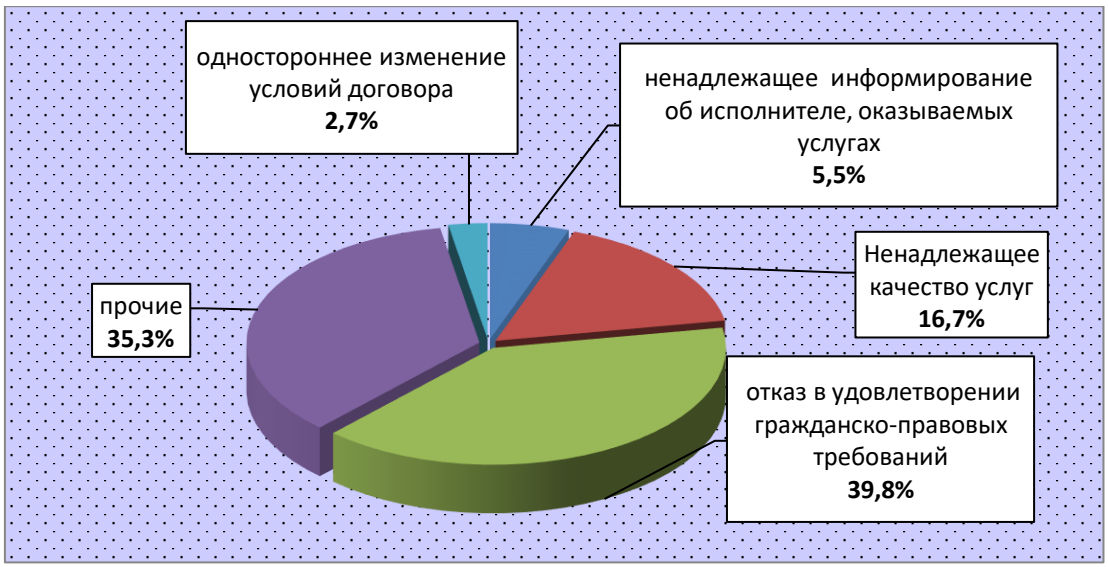

Рис. 69. Туристские услуги. Структура обращений потребителей туристских услуг (2021 г.)

В 2021 году Управлением проведено 15 надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих населению туристские услуги, из которых в 9 были выявлены нарушения. Удельный вес мероприятий с нарушениями составил 60 процентов.

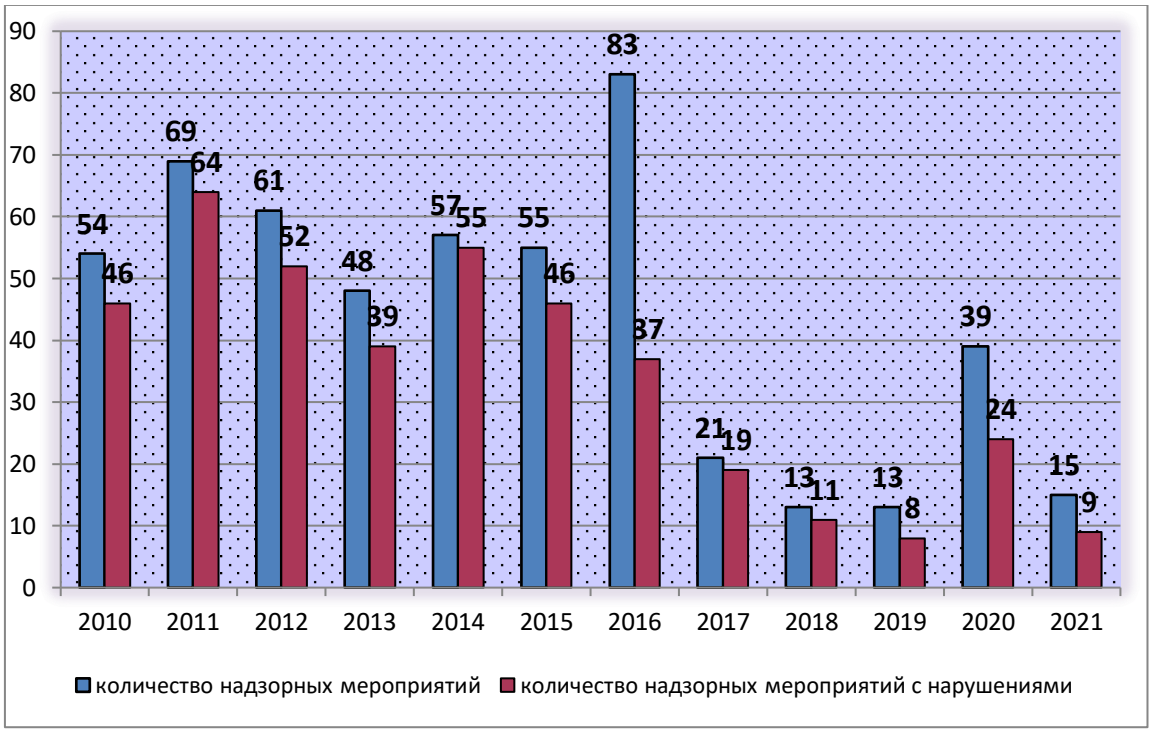

Рис. 70. Туристские услуги. Количество надзорных мероприятий, проведенных в отношении туристских организаций (2010-2021 гг.)

Количество выявленных нарушений составило 126, то есть при каждой проверке выявлялось в среднем 3,2 нарушения законодательства, регулирующего правоотношения в указанной сфере (рисунок 70).

В 2020 году за аналогичный период было проведено 39 мероприятий, 24 из них – с нарушениями, выявлено 126 нарушений пунктов нормативных документов (в среднем 3,2 нарушения на 1 мероприятие по контролю).

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей туристских услуг, выявленных Управлением в 2021 году, представлена на рисунке 71.

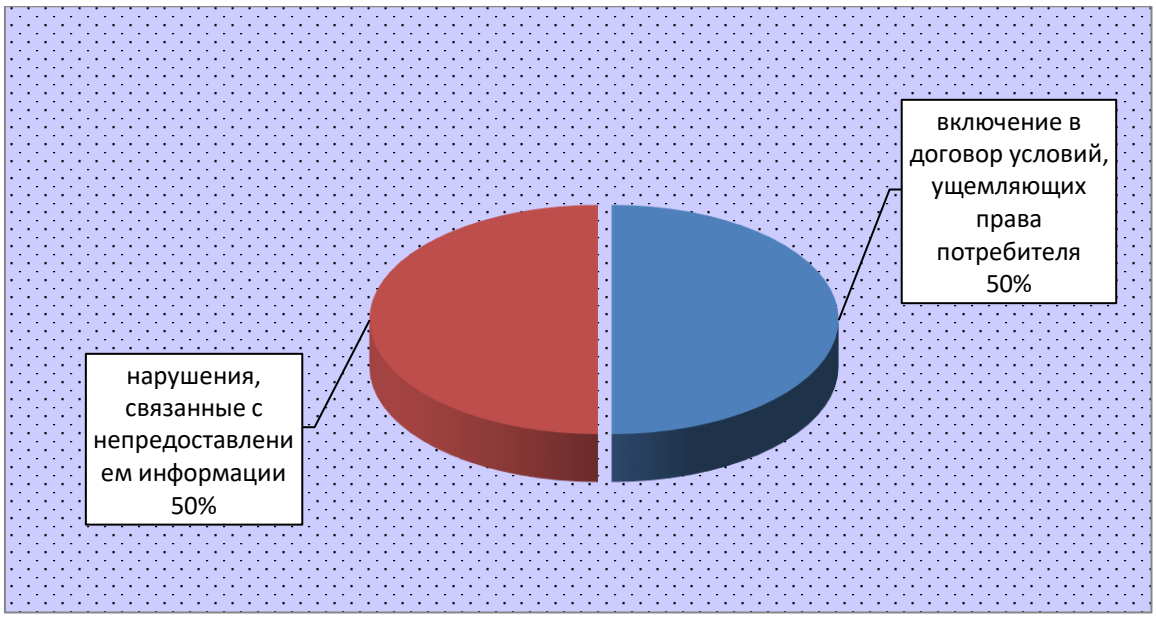

Рис. 71. Туристские услуги. Структура выявленных правонарушений (2021 г.)

Структура выявленных нарушений сформировалась следующим образом:

1) 50 процентов (2020 г. – 15 процентов) - нарушения, связанные с непредставлением информации (ч.1 ст.14.8 КоАП РФ).

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлено непредставление информации об оказываемых услугах (ч.1 ст.14.8 КоАП РФ): ООО «Исеть Трэвел» (Центральный ТО), ИП Мельников А.И. (Северный ТО), ООО «Вольный ветер» (Центральный ТО), ИП Гладких С.С. (Асбестовский ТО).

Потребителям не предоставлена полная и достоверная информация о туристском продукте, которая в обязательном порядке должна содержать сведения, перечисленные в ст.ст. 10, 10.1 Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 года № 132-ФЗ, а также п. 6, п.8 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утв. Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853.

2) 50 процентов (2020 г. – 81 процент) – включение в договор условий, ущемляющих права потребителя (ч.2 ст.14.8 КоАП РФ).

В числе субъектов, в отношении которых выявлены нарушения:

ООО «ДТ Джем» (Северный ТО), ИП Санникова А.Ю. (Качканарский ТО), ИП Черепанов А.Ю. (Южный ТО), ООО «Награда за труд» (Центральный ТО).

Условия, противоречащие законодательству РФ, выявленные в договорах, остаются прежними:

1) Возможность турагента отказаться от исполнения договора в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения

договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей, установленных настоящим Договором».

2) Возложение на потребителя обязанности за день до вылета уточнить у агентства время и место вылета, сроки проведения поездки, расписание авиарейсов, место и время сбора группы, прочие существенные даты и сроки.

3) Возможность не рассмотрения претензии потребителя при отсутствии приложенных к ней оригиналов подтверждающих документов.

4) Установление подсудности по делам о защите прав потребителей по месту нахождения исполнителя.

5) Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам приравнивается к отказу туриста от исполнения договора.

6) Возложение на туриста обязанности незамедлительно информировать туроператора, агентство, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании туристских услуг со стороны третьих лиц.

7) Установление в качестве даты оплаты дату поступления платежа в кассу Агентства или на расчетный счет Агентства.

8) Освобождение туроператора от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность несет перевозчик в соответствии с российскими и международными транспортными правилами. Возложение ответственности за причинение ущерба на перевозчика.

9) Одностороннее изменение стоимости услуг в случае непредвиденного роста транспортных тарифов и (или) введении новых или повышении действующих налогов и сборов и (или) при резком изменении курса национальных валют после полной оплаты Туристом договора. Турист, не согласившийся с изменением цены договора, вправе отказаться от договора при условии оплаты Агентству фактически понесенных им расходов по исполнению договора.

По результатам рассмотрения административных дел в отношении туристских фирм и их должностных лиц Управлением и судебными органами власти вынесено 8 постановлений о назначении административного наказания, общая сумма наложенных штрафов составила 15 тыс. руб.

По итогам 2020 года в отношении туристских фирм и их должностных лиц было вынесено 26 постановлений с наложением штрафов на сумму 82 тыс. руб.

Таким образом, количество постановлений о назначении административного наказания в сравнении с 2021 годом уменьшилось в 3 раза.

Управлением и территориальными отделами дано 11 заключения по гражданским делам в целях осуществления возложенных на него функций по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей, 11 из них рассмотрены и поддержаны судами.

Подано 2 иска к ООО «МЖК», 1 к ООО «Алеан турне» о расторжении договора, взыскании денежных средств. Исковые истребования удовлетворены, сумма возмещенных денежных средств составила 118, 37 тыс. руб.

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2021 год было оказано 576 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере туризма.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- нарушения сроков удовлетворения требований потребителя или отказа от удовлетворения требований потребителя и прочее;
- нарушение требований к качеству оказанных услуг (средств размещения, условий оказания услуг и прочее);
- нарушение требований о своевременном предоставлении необходимой и достоверной информации об исполнителе (туроператоре) и оказываемых услугах;
- отказа от договора оказания услуг по инициативе потребителя и взыскании штрафных санкций;
- предоставлении информации о цене услуги в рублях;
- одностороннего изменения туроператором условий договора.

Для потребителей подготовлено 31 претензий, из которых 28 рассмотрens, 21 претензия удовлетворена, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 1108,53 тыс. рублей.

Потребителям оказана помощь в подготовке 17 исковых заявлений, судом рассмотрено 16 иска, 16 удовлетворены, возмещенная в судебном порядке сумма составила 2075,95 тыс. рублей.

Справка

Примеры судебной практики:

1. В Консультационный пункт в г. Екатеринбурге обратился житель г. Екатеринбурга с просьбой разобраться в ситуации. В январе 2020г. гражданин заключил договор о реализации

туристического продукта в Турцию, срок поездки июнь 2020г., внес предоплату по договору в размере 35 000 рублей. 09.03.2020г. гражданин обратился с заявлением об аннулировании тура, так как у него изменились семейные обстоятельства. В этот же день заявка была аннулирована. Однако в установленный договором десятидневный сроки денежные средства возвращены не были, несмотря на то, что спорная ситуация возникла до наступления неблагополучной эпидемиологической обстановки по коронавирусной инфекции COVID-19 и принятия постановления Правительства РФ, регулирующего отношения по договорам оказания туристских услуг. В последующем туроператор стал предлагать потребителю перебронировать туристский продукт на любую удобную ему дату и по любому направлению (в срок до 31.12.2021 года), но потребителя данные условия не устраивали.

Специалистами консультационного пункта было подготовлено исковое заявление в суд. Решением мирового судьи судебного участка № I Чкаловского судебного района г. Екатеринбурга исковые требования удовлетворены частично, с туроператора взысканы денежные суммы, уплаченная по договору о реализации туристического продукта, в связи с добровольным отказом от исполнения договора в размере 31 000 руб., проценты за пользование чужими денежными средствами в сумме 405 руб. 71 коп., компенсацию морального вреда 1 000,00 руб.. штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя 7000,00 руб., всего 39 405 руб. 71 коп.

Ответчик с решением не согласился, указав на то, что исковое заявление должно быть оставлено без рассмотрения, в соответствии с Постановлением Правительства № 1073 от 20.07 2020 года, которым установлен особый порядок и условия расторжения договоров о реализации туристических продуктов и возврата туристам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм.

Апелляционным определением Чкаловского районного суда решение оставлено без изменения, а апелляционная жалоба без удовлетворения. Постановление Правительства РФ N 1073 от 20 07.2020 г., вступившее в законную силу 24.07.2020 г., распространяет свое действие на отношения (договоры) возникшие до 31.03.2020 г., но применяется к правам и обязательствам, возникшим после введения его в действие (24.07.2020 г.), поскольку в Федеральном законе N 166-ФЗ от 08 06.2020 г «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях принятия неотложных мер, направленных на обеспечение устойчивого развития экономики и предотвращения последствий распространения новой коронавирусной инфекции», прямое указание на обратное отсутствует. В связи с чем, на случаи, когда договор о реализации туристского продукта уже расторгнут, не распространяется.

2. В Консультационный пункт для потребителей в г. Екатеринбурге обратилась горожанка за правовой помощью в отношении ООО «Туроператор БГ» по вопросу возврата денежных средств за несостоявшуюся туристскую поездку в Крым.

Незадолго до отъезда, в связи с началом пандемии новой коронавирусной инфекции, были введены ограничения по перемещению граждан, но туроператор отказался возвратить потребителю деньги за тур.

Специалистами Консультационного пункта для потребителей в г. Екатеринбурге, в защиту прав жительницы города было подготовлено исковое заявление в суд о взыскании с ООО «Туроператор БГ» в пользу потребителя стоимости туристского продукта в Крым, а также взыскании понесенных ею убытков и компенсации морального вреда.

В июне 2020 года Верх-Исетским районным судом г. Екатеринбурга было вынесено решение, которым исковые требования потребителя были удовлетворены частично, но несмотря на уменьшение суммы неустойки, туроператор должен выплатить потребителю 92 750 рублей.

Суд не установил максимальный срок по возврату денежных средств до 31.12.2021 г., утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.04.2020 № 461, так как договор заключенный с потребителем был расторгнут до вступления в силу указанного постановления и его действие не распространяется на спорные правоотношения.

Решение вступило в законную силу, денежные средства в настоящий момент взысканы.

3. В консультационный пункт для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» обратилась жительница г. Кушва с просьбой осуществить защиту ее прав в суде, с подготовкой искового заявления.

При рассмотрении предоставленных документов было установлено, что 18.01.2020г. между потребителем и турагентом был заключен договор о реализации туристского продукта в Турцию в период с 28.09.2020г. по 07.10.2020г. Турагент принял на себя обязательство осуществить по заявке туриста подбор и бронирование туристского продукта, перечислить туроператору денежные средства в оплату забронированного тура. Стоимость тура составила 77 922 рубля. Денежные средства перечислялись через систему бронирования «Тур-бокс». Первоначально была оплачена

сумма в размере 60 000 рублей. Оставшуюся часть в размере 17 922 рубля нужно было оплатить в срок до 25.08.2020г. Все денежные средства по договору были оплачены в срок путем перевода с карты Сбербанка.

28.08.2020г. сотрудником турагента объявлено о прекращении деятельности посредника, которому турагент перевел деньги для оплаты тура туроператору. Туроператор аннулировал тур в связи с частичным поступлением денежных средств в размере 30 600 рублей. Потребитель обратилась к турагенту с претензией о возврате денежных средств, однако получила отказ, поскольку система бронирования «Тур-бокс» была заблокирована. Агентство отказалось сотрудничать с потребителем, в связи с чем, она была вынуждена обратиться через другого турагента к туроператору. Узнав о том, что на счету у туроператора имеется частичная оплата по забронированному ей туру, то потребителю пришлось приобрести другой тур в Турцию с доплатой, как свободный турист.

Так как никаких договорных отношений у потребителя с посредником не было, то именно турагентство, принявшее оплату бронирования тура в полном размере, должно было согласовать с туроператором бронирование, перечислить денежные средства, получить подтверждение оплаты и бронирования, уведомить об этом потребителя. Обязанность по осуществлению расчетов между турагентом и туроператором возлагается на данные стороны и потребитель, оплативший стоимость услуг, не несет ответственность по неосуществлению в надлежащий срок платежей по вине сторонних организаций, задействованных в проведении платежей, следовательно, исполнители услуги допустили нарушение требований к качеству услуги, в результате чего ей как потребителю пришлось произвести доплату с целью своевременного получения в полном объеме ранее согласованной и забронированной услуги.

Решением Кушвинского городского суда турагент выплатит потребителю более 132 тыс. рублей, уплаченные по договору от 18.01.2020г., в том числе сумму доплаты по новой заявке, понесенные убытки, компенсацию морального вреда, судебные расходы и штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя.

4. В Консультационный пункт для потребителей в г. Екатеринбурге обратилась жительница города с просьбой разобраться в ситуации, сложившейся у нее с туроператором ООО «ТТ-Трэвел» и турагентом ООО «Солнечный берег».

В феврале 2020 года она заключила с ними договор о реализации туристического продукта в Турцию в июне 2020 года и внесла предоплату по договору в размере 110 тысяч рублей. В мае турагенту и туроператору потребителем была направлена претензия с требованием произвести возврат денег за заказ в связи с существенным изменением обстоятельств, связанных с участившимися случаями заражения новой коронавирусной инфекцией, но официального ответа на свое обращение не получила.

Специалистами консультационного пункта было подготовлено исковое заявление в суд.

В силу Положения об особенностях на 2020 и 2021 годы исполнения и расторжения договора о реализации туристского продукта, туроператоры были обязаны в течение 60 календарных дней со дня вступления в силу постановления направить турагенту, реализующему туристский продукт, уведомление о предоставлении его заказчику равнозначного тура не позднее 31 декабря 2021года.

Турагент обязан в течение одного рабочего дня направить это уведомление заказчику туристского продукта, а при его отсутствии туроператор должен осуществить возврат заказчику уплаченных за туристский продукт денежных сумм не позднее 31 декабря 2020 года.

Таким образом, екатеринбурженка должна была получить такое уведомление не позднее сентября 2020 года, но она его не получила.

Чкаловский районный суд рассмотрев исковое заявление удовлетворил его частично.

С туроператора ООО «ТТ-Трэвел» и турагента ООО «Солнечный берег» в пользу потребителя были взысканы денежные средства в размере 110 тысяч рублей, уплаченные по договору и проценты за их пользование в сумме почти 27 тысяч рублей.

Ответчикам была предоставлена отсрочка исполнения настоящего решения суда до 31.12.2021 года.

С таким решением потребитель не согласился и специалистами консультационного пункта была подготовлена апелляционная жалоба с требованием изменить решения суда в части предоставления Ответчикам отсрочки по исполнению денежного обязательства.

Свердловским областным судом апелляционная жалоба была рассмотрена, решение районного суда отменено в части предоставления отсрочки исполнения денежного обязательства. Решение вступило в законную силу.

5. В консультационный пункт для потребителей в г. Кушва обратилась жительница города с просьбой разобраться в ситуации, сложившейся у нее с туроператором ООО «Анекс Туризм» и турагентом. В январе 2020г.она заключила с турагентом договор на приобретение путевки в Турцию на двоих человек на 10 дней / 9 ночей с 28.09.20г. по 07.10.20г. по акции раннего бронирования стоимостью 84 582 рубля. Туроператор – «Анекс туризм».

В соответствии с договором, турагент приняла на себя обязательства по осуществлению по заявке туриста подбор и бронирование туристского продукта, перечислению туроператору денежных средства в оплату забронированного и подтвержденного туристского продукта или туристских услуг в соответствии с условиями действующего договора. Как впоследствии оказалось, денежные средства перечислялись через систему бронирования «Тур-бокс».

Первоначально 18.01.20 была оплачена часть тура в сумме 37 000 рублей, остальную часть (47 582 рубля) нужно было оплатить в срок до 25.08.2020г.. указанная сумма была внесена 23.08.20г. все денежные средства перечислялись с карты.

28.08.20г. стало известно о банкротстве фирмы Санвэй «Тур-бокс» и о том, что денежные средства туроператору «Анекс туризм» поступили частично в сумме 21 300 рублей.

Потребитель обратилась к представителю турагента с требованием представить квитанции об оплате, однако получила отказ, поскольку все счета фирмы «тур-бокс» заблокированы. Директор турагентства в ответе на претензию указал, что уплаченные истцом денежные средства находятся у туроператора. Ответ на претензию от туроператора не поступил.

До судебного заседания от ООО «Анекс туризм» поступил отзыв, в котором указано, что заявленные исковые требования не подлежат удовлетворению, поскольку предъявлены к ненадлежащему ответчику. В соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» реализация туристского продукта осуществляется путем заключения турагентом или туроператором договора с туристом или иным заказчиком туристского продукта. ООО «Анекс туризм» не обладает сведениями о заключении такого договора. С ним не согласовывались условия путешествия. В ООО «Анекс туризм» не передавались денежные средства в счет оплаты туристского продукта. В удовлетворении заявленных исковых требований просит отказать.

В процессе судебного разбирательства судом вынесено решение о взыскании с туроператора общества с ограниченной ответственностью «Анекс Туризм» в пользу потребителя денежные средства, уплаченные по договору реализации туристского продукта в сумме 21 300 рублей, компенсацию морального вреда в сумме 500 рублей, штраф в сумме 10 900 рублей. Суд также взыскал с турагента в пользу потребителя денежные средства, уплаченные по договору реализации туристского продукта в сумме 8 700 рублей, компенсацию морального вреда в сумме 500 рублей, штраф в сумме 4 600 рублей.

В области информирования населения о правах потребителей туристских услуг проведено 261 мероприятие.

Информирование населения проводилось всеми доступными в настоящее время способами: опубликования статей в печатных изданиях, размещения статей на сайте Управления, выступления на телевизионных каналах и радиостанциях, на сайтах информационных агентств, прочие (семинары, круглые столы и т.п.).

3.4. Услуги связи

В настоящее время рынок телекоммуникационных услуг в Российской Федерации активно развивается. Для реализации услуг связи продолжают появляться новые технологии, вызывающие интерес со стороны населения. Основными сегментами рынка услуг связи по-прежнему являются услуги телефонной и подвижной связи, услуги передачи данных через интернет и спутникового телевидения. Для рынка телекоммуникаций все более характерным становится изменение структуры предоставляемых услуг. Стремительно видоизменяется IP-телефония и электронная коммерция. Отмечается модернизация технологий мобильной связи, в том числе совершенствуются технологии мобильных приложений, позволяющих гражданам дистанционно заказывать, приобретать и оплачивать товары (работы, услуги).

В связи с введенными ограничительными мерами по нераспространению новой коронавирусной инфекции россияне стали чаще использовать Интернет для получения образования, досуга и развлечений, приобретения товаров.

Услугами почтовой связи также пользуются продавцы при направлении товаров, приобретенных потребителями дистанционным способом. При этом, оператор почтовой связи несет ответственность как перед продавцом, так и перед покупателем.

Абоненты услуг связи по какой-либо причине считающие, что при оказании услуг связи нарушены их права обращаются с жалобами в Роспотребнадзор.

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, в сфере услуг связи за 2021 год Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области установлено следующее.

В 2021 году в адрес Управления и территориальных отделов поступило 483 письменных обращения, что на 32,3 процента меньше чем в 2020 году.

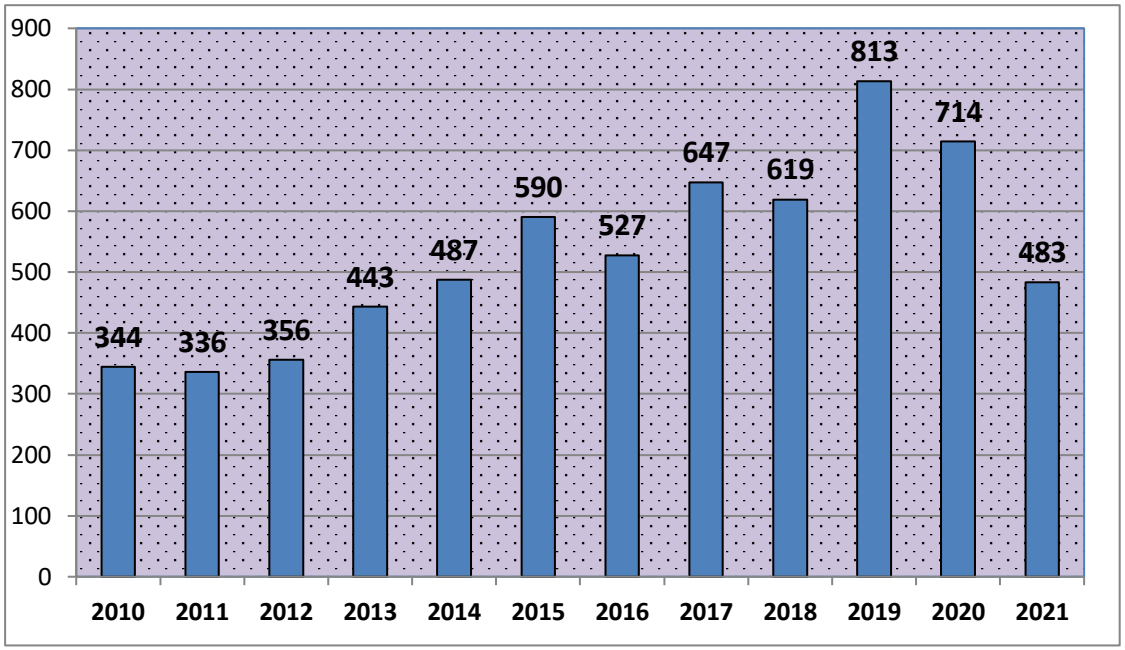

Рис. 72.Услуги связи. Динамика обращений граждан (2010-2021 гг.)

В общей структуре обращений по вопросам защиты прав потребителей услуг связи преобладают заявления, связанные с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг подвижной связи – 48,6 процента, телематических услуг связи – 11,4 процента, услуг стационарной связи – 5,1 процента, услуги телевизионного вещания – 8,2 процента, услуги почтовой связи – 26,7 процента.

Структура обращений потребителей, поступивших в адрес Управления и территориальных отделов по видам связи, сформировавшаяся в 2021 году представлена на рисунке 73.

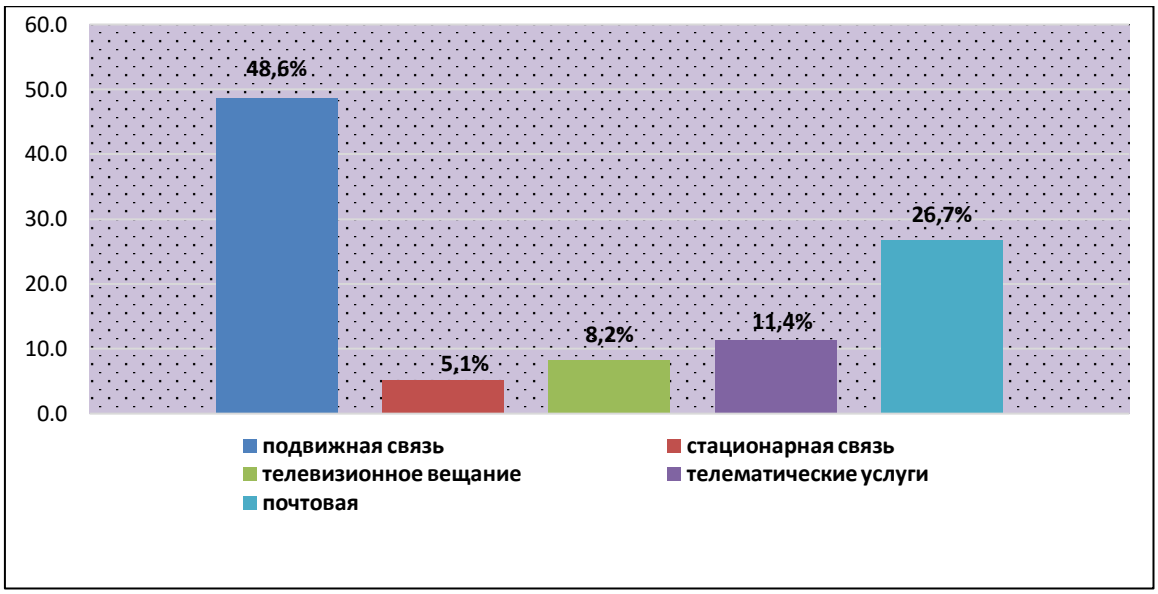

Рис. 73. Услуги связи. Структура обращений граждан по видам связи (2021г.)

Проблемные вопросы, которые поднимаются гражданами в обращениях:

- Ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч., об основных потребительских свойствах, сроках, цене, включая полную стоимость кредита и пр.) – 9 процентов;
- Ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг – 30 процентов;
- Навязывание дополнительных платных услуг (комиссии, страхование, контентные услуги и т.д.) – 11 процентов;
- Одностороннее изменение условий договора – 5,8 процента;
- Завышение тарифов, цен, иное нарушение порядка начисления платы за услуги – 1,6 процента;
- Отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.) – 28,8 процента;
- Несоблюдение требований к письменной форме договора, отсутствие необходимых условий в договоре – 0,6 процента;
- Отказ в заключении договора, предоставлении услуги – 0,4 процента;
- Прочие – 12,8 процента.

Потребителям были даны разъяснения действующего законодательства, механизм самозащиты прав гражданско-правовым путем в судебном порядке.

Динамика проводимых Управлением мероприятий по контролю в области защиты прав потребителей услуг связи представлена на рисунке 74.

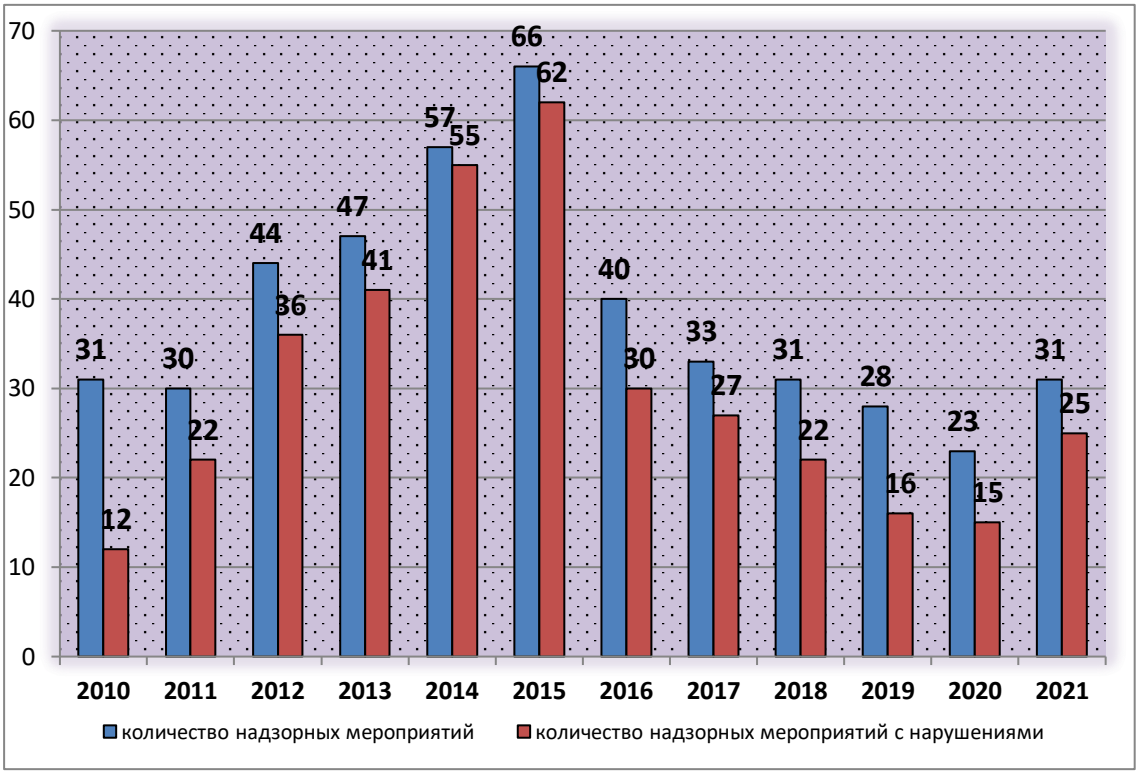

Рис. 74. Услуги связи. Количество надзорных мероприятий, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2010-2021 гг.)

В 2021 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 31 надзорное мероприятие в отношении операторов связи. Нарушения были выявлены Управлением в ходе проведения 25 мероприятий (80,6 процента от общего числа проведенных мероприятий).

За 2020 год Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 23 надзорных мероприятия в отношении операторов связи, в ходе 15 мероприятий выявлены нарушения.

Таким образом, число надзорных мероприятий в области защиты прав потребителей услуг связи в 2021 году в сравнении с 2020 годом увеличилось в 1,3 раза.

В числе субъектов, в отношении которых в 2021 году выявлялись нарушения: ПАО «Ростелеком», ПАО «МТС», ФГУП «Почта России», ООО «Т2-Мобайл».

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей услуг связи, выявленных Управлением в 2021 году, представлена на рисунке 75.

Рис. 75. Услуги связи. Структура выявленных правонарушений (2021 г.)

При проведении мероприятий по контролю должностные лица выявляли нарушения в области защиты прав потребителей.

Основные нарушения по отдельным составам административных правонарушений:

1) **76,2 процента** (2020 г. – 46,6 процента) - оказание услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством РФ требований (ч.1, ч.2 ст.14.4 КоАП РФ).

Справка

Примеры выявленных нарушений:

1. По результатам рассмотрения материалов проверок, проведенных органами Роскомнадзора, в отношении АО «Почта России» составлено 13 протоколов по ст. 14.4 КоАП РФ за необеспечение сохранности почтовой корреспонденции и нарушение сроков пересылки почтовой корреспонденции.

Юридическое лицо АО «Почта России» по каждому эпизоду привлечено к административной ответственности по ст. 14.4 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа на общую суму 272 тыс. рублей.

2. В рамках проведенного административного расследования в отношении ПАО «Ростелеком» обнаружено непредоставление счетов абоненту и необеспечение наличия в договоре существенных условий,

что противоречит п.п. 22 и 42 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства №1342 от 09.12.2014 года.

Юридическое лицо ПАО «Ростелеком» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа в размере 20 тыс. рублей.

3. По результатам проведенного административного расследования в отношении ПАО «МТС», выявлено непредоставление счетов абоненту, что противоречит п.42 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства №1342 от 09.12.2014 года.

Юридическое лицо ПАО «МТС» привлечено к административной ответственности, предусмотренной ч.1 ст.14.4 КоАП РФ, назначено наказание в виде предупреждения.

4. По результатам проведенного административного расследования в отношении ООО «Т2-Мобайл» выявлено нарушение оператором-реципиентом срока перенесения абонентского номера, что противоречит п. 132 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства №1342 от 09.12.2014 года.

Юридическое лицо ООО «Т2-Мобайл» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ, назначено наказание в виде штрафа в размере 20 тыс. рублей.

2) **19 процентов** (2020 г. – 26,7 процента) - непредоставление информации об оказываемых услугах (ч. 1 ст. 14.5, ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

Справка

Примеры выявленных нарушений:

1. При проведении внеплановой выездной проверки в отношении ИП Ленинга В.А. на объекте Салон связи «Теле 2» (624200, Свердловская область, г. Лесной, Ленина ул., 39) непосредственно обнаружено непредоставление оператором связи ООО «Т2-Мобайл» необходимой информации потребителям, предусмотренной п. 17 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства №1342 от 09.12.2014 года.

Юридическое лицо ООО «Т2-Мобайл» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ, назначено наказание в виде предупреждения.

2. По результатам проведенного административного расследования в отношении АО «Почта России», на объекте: отделение почтовой связи Краснотурьинского почтамта, 624980, Свердловская область., г. Серов, Ленина ул., 234А, было выявлено нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, а именно: в пункте приема подписки (отделение почтовой связи Краснотурьинского почтамта, 624980, Свердловская область., г. Серов, Ленина ул., 234А) в доступном для подписчиков месте отсутствует информация о сроках (периодах)доставки периодических печатных изданий, что является нарушением требований п.6 Постановления Правительства РФ от 01.11.2001 № 759 «Об утверждении правил распространения периодических печатных изданий»; в нарушение п. 13 Постановления Правительства РФ от 01.11.2001 № 759 «Об утверждении правил распространения периодических печатных изданий» распространителем не обеспечена доставка подписчику периодических печатных изданий в объявленные им в устной форме, при приеме подписки сроки (периоды) (газета «Сталь» поступает в четверг, однако доставка на дом периодического издания подписчикам осуществляется с четверга по вторник, в связи с не укомплектованностью штата (на данном участке отсутствует почтальон).

За выявленные правонарушения юридическое лицо АО «Почта России» привлечено к административной ответственности по ч.1 ст.14.8 КоАП РФ, назначено наказание в виде штрафа в размере 5 тыс. руб.

3. По результатам проведенного административного расследования, за отсутствие в доступном месте в почтовом отделении связи книги отзывов и правил оказания услуг АО «Почта России» привлечено к административной ответственности по ч.1 ст.14.8 КоАП РФ, назначено наказание в виде штрафа в размере 5 тыс.рублей.

3) **4,8 процента** (2020 г. – 6,7 процента) - обсчет потребителя (ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ).

Справка

В рамках административного расследования в отношении АО «Почта России» установлено, что потребитель обратился в отделение почтовой связи № 620078 по адресу: ул. Мира, д. 37, г. Екатеринбург с целью оформления пересылки международного почтового отправления во Францию. Согласно квитанции об оплате от 05.05.2021 г. сотрудником почтового отделения была оказана услуга стоимость 1 710 руб., которая включает в себя: пересылку

международной обыкновенной посылки, способом авиа, весом 0, 981 г. (РПО № CB045656692RU). Между тем, с 15.04.2021 г. по 07.07.2021 г. на международные почтовые отправления действовали тарифы, утвержденные приказом 102-п от 05.04.2021 г., согласно которым тариф за пересылку указанного РПО № CB045656692RU на 05.05.2021 г. составлял 1 610 рублей с НДС. Однако, с потребителя также была взята сумма в размере 100 рублей за оформление декларации и необходимых документов, которая не отражена в квитанции от 05.05.2021 г. Таким образом, сотрудник отделения АО «Почта России» допустил обсчёт потребителя на сумму 100 рублей, оказав неизвестную услугу.

Юридическое лицо АО «Почта России» привлечено к административной ответственности по ч.1 ст.14.7 КоАП РФ, назначено наказание в виде штрафа в размере 20 тыс.рублей. (Постановление обжалуется в суде: дело № А60-66662/2021. Судом 1 инстанции постановление оставлено без изменения, АО «Почта России» подана апелляционная жалоба).

По фактам выявленных в ходе надзорных мероприятий нарушений должностными лицами возбуждаются дела об административных правонарушениях.

По результатам рассмотрения административных дел в отношении операторов связи должностными лицами Управления вынесено 21 постановление о назначении административного наказания. Сумма штрафов, наложенных на юридических и должностных лиц, составила 342 тыс. рублей. По итогам 2020 года в отношении операторов связи вынесено 11 постановлений с наложением штрафов на сумму 194 тыс. рублей.

Таким образом, в сравнении с 2020 годом применение мер административного воздействия увеличилось практически на 50 процентов, сумма взысканных штрафов также увеличилась практически на 50 процентов.

Помимо административной практики Управлением в 2021 году также осуществлялась судебная защита нарушенных прав потребителей услуг связи.

В сфере защиты прав потребителей услуг связи в 2021 году дано 2 заключения по гражданским делам по искам к АО «Почта России». Судами позиция Роспотребнадзора была поддержана.

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2021 год было оказано 717 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере связи.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- навязывание дополнительных платных услуг, чаще всего при оказании услуг мобильной связи при навязывании дополнительных платных подписок;
- нарушение требований к качеству услуг связи, чаще всего при оказании телематических услуг связи (предоставление услуг домашнего интернета), например скорости передачи данных)
- нарушение сроков устранения недостатков оказания услуг связи, чаще всего при оказании услуг стационарной телефонной связи;
- нарушение требований к своевременному предоставлению полной и необходимой информации (об изменении условий предоставления услуг связи, тарифного плана, условий предоставления бесплатных услуг и прочее);
- нарушение требований при смене оператора услуг мобильной связи.

Для потребителей подготовлено 19 претензий, из которых 12 рассмотрено, 10 из них удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 9,22 тыс. рублей.

Наибольшее число претензий было подготовлено в адрес хозяйствующих субъектов: ПАО «Ростелеком», ПАО «МТС», ООО «Т2-Мобайл», АО «Почта России».

Подготовлено 2 исковых заявления, сумма возмещенных денежных средств составила 18 тыс. рублей.

В 2021 году также проводились мероприятия по информированию населения о правах потребителей услуг связи.

Информирование населения проводилось всеми доступными в настоящее время способами: опубликования статей в печатных изданиях, размещения статей на сайте Управления, выступления на телевизионных каналах и радиостанциях, на сайтах информационных агентств, прочие (семинары, круглые столы и т.п.).

Ситуацию, сложившуюся на рынке услуг связи Свердловской области, характеризуют сведения, представленные Управлением Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере средств массовой информации и массовых коммуникаций, информационных технологий и связи, а также иные функции[4].

[4] Данные представлены письмом Управления Роскомнадзора по УрФО от 17.02.2022 №4548-07/66 и размещены на сайте https://66.rkn.gov.ru/p8927/p15129/

По данным Управления Роскомнадзора по УрФО, за 2021 год, в адрес данного органа власти поступило 5155 обращений граждан и организаций.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

- 28,8 процента – обращений относятся к сфере защиты персональных данных;
- 9,4 процента – к сфере связи;
- 3,4 процента – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;
- 54 процента – содержат вопросы административного характера, в том числе;
- 4,4 процента – Интернет и информационные технологии, из них:

3,3 процента – вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.);

0,4 процента – сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений);

0,2 процента – требования о разблокировке сайтов.

По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены решения:

поддержаны –2,5 процента;

не поддержаны – 3,2 процента;

разъяснено –32,8 процента;

перенаправлено по принадлежности –58,2 процента;

обращение отозвано гражданином – 0,1 процента

Большая часть нарушений в сфере персональных данных и ИТ приходится на: кредитные организации (196); операторов связи (37), организации, оказывающие услуги в сфере ЖКХ (28), владельцев интернет-сайтов (20).

Направлено в суд 1 исковое заявление в защиту прав субъектов персональных данных. Согласно изложенным в обращении доводам на сайте https://www.list-org.com/company/48217 размещены персональные данные заявителя без соответствующего согласия. По результатам рассмотрения искового заявления вынесено решение в пользу Роскомнадзора.

К вопросам в сфере связи относятся 484 обращения, которые затрагивают:

1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 43,8 процента;

2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников –15,9 процента;

3) вопросы эксплуатации оборудования связи – 10,3 процента;

4) разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию – 0,6 процента;

5) вопросы качества оказания услуг связи – 14,3 процента, из них (от общего количества по качеству услуг связи):

вопросы предоставления услуг связи – 13,6 процента;

жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон – 0,6 процента, из них (от общего количества жалоб на операторов);

вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (отказ оператора связи принять заявление, неоказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушение сроков перенесения номера, иные причины) – 1,9 процента;

6) другие вопросы в сфере связи – 12 процента.

3.5. Долевое строительство жилья

Одним из наиболее значимых вопросов остается проблема защиты прав и законных интересов граждан, чьи денежные средства привлекаются застройщиками на основании договора участия в долевом строительстве.

Согласно данным Управления Федеральной службы государственной статистики по Свердловской и Курганской области, по результатам 2021 года на территории Свердловской области введено в эксплуатацию 2888,2 тыс. кв. м общей площади жилых помещений (39081 квартир). [5]

Контроль и надзор в области долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 30.12.2004 N 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» (далее - Закон о долевом строительстве) уполномоченным органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, на территории которого осуществляется данное строительство (часть 2 статьи 23 Закона о долевом строительстве).

Строительный надзор осуществляется Департаментом государственного жилищного и строительного надзора по Свердловской области в отношении объектов капитального строительства, по результатам которого Департамент выдает застройщику заключение о соответствии построенного, реконструированного объекта капитального строительства требованиям проектной документации, в том числе требованиям в

[5] https://sverdl.gks.ru/

отношении энергетической эффективности и требованиям в отношении оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов.

В упрощенном порядке строительный надзор осуществляется при строительстве, реконструкции объектов капитального строительства, не указанных в части 1 статьи 54 Градостроительного кодекса Российской Федерации (далее – ГрК РФ), в форме выездной проверки. Предписание по результатам проверки не выдаётся, соответственно контроль за его исполнением не осуществляется.

Основанием для проведения выездной проверки являются обращения и заявления граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, юридических лиц, информации от органов государственной власти (должностных лиц органа государственного надзора), органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении при строительстве, реконструкции объектов капитального строительства, не указанных в части 1 статьи 54 ГрК РФ, установленных правилами землепользования и застройки, документацией по планировке территории предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства или обязательных требований к параметрам объектов капитального строительства, установленных ГрК РФ, другими федеральными законами.

Безопасность зданий и сооружений напрямую зависит от того, насколько эффективна система строительного надзора на всех стадиях их возведения, включая инженерные изыскания, проектирование, изготовление строительных материалов и изделий, производство работ и сдачу построенного объекта в эксплуатацию.

Должностными лицами Департамента за отчетный период в рамках осуществления строительного надзора проведено 3002 проверки объектов капитального строительства. В ходе проверок в 2021 году выявлено 8694 нарушения, выдано 1222 предписания.

Мероприятия по защите прав и интересов граждан, вкладывающих средства в строительство, в первую очередь МКД с целью приобретения квартир в собственность, осуществляются Департаментом в том числе в судебном порядке.

Основными применяемыми способами защиты прав участников долевого строительства являются требования о взыскании неустойки за просрочку застройщиком исполнения обязательств по договорам с гражданами, о передаче предусмотренного договором участия в долевом строительстве объекта долевого строительства, о признании права собственности на объект долевого строительства.

Должностными лицами Департамента за отчетный период в рамках осуществления долевого надзора проведено 56 проверок объектов капитального строительства. В ходе проверок в 2021 году выявлено 1286 нарушений, выдано 37 предписаний.

Рост стандартов качества и комфортабельности объектов жилья и гражданского строительства для жителей Свердловской области возможен при условии обеспечения снижения роста числа нарушений законодательства о градостроительной деятельности и нарушений законодательства об участии в долевом строительстве МКД и (или) иных объектов недвижимости на территории Свердловской области.[6]

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области также проводятся мероприятия, направленные на защиту прав потребителей в сфере долевого строительства.

Управлением рассматриваются обращения граждан, при этом, в сравнении с прошлым годом их количество уменьшилось на 45 процентов. В 2021 году в адрес Управления поступило 23 обращения граждан на услуги строительства жилья, в т.ч. долевого, жилищно-строительных кооперативов (в 2020 г.– 42 обращения).

Основная тематика обращений, поступивших в 2021 году:

- ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч., об основных потребительских свойствах, сроках, цене, включая полную стоимость кредита и пр.) – 3,7 процента;
- ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг – 44,6 процента;
- навязывание дополнительных платных услуг – 2,4 процента;
- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.) – 45,3 процента;
- прочие – 4 процента.

Всем потребителям были даны разъяснения действующего законодательства, механизм самозащиты прав гражданско-правовым путем в судебном порядке.

В случае выявления в заявлении, жалобе, поступившей в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области вопросов гражданско-правового характера, необходимости дополнительных консультаций или возникновении сложности в составлении претензии, искового заявления в суд, потребителям разъяснялась возможность обращения по данным вопросам в Консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», а также в иные организации по защите прав потребителей, координаты которых можно найти в сети Интернет.

Одной из причин низкого количества обращений является ограниченность компетенции Роспотребнадзора в данной сфере (вопросы предоставления информации, включения в договор условий, ущемляющих права потребителей).

[6] Данные представлены письмом Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области от 18.02.2022 №29-01-62/7350.

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере долевого строительства за 2021 год установлено следующее.

В 2021 году в отношении объектов, предоставляющих услуги в сфере долевого строительства по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ по факту включения в договоры, заключенные с участниками долевого строительства, условий ущемляющих права потребителя вынесено 30 постановлений о назначении административного наказания (общая сумма наложенных штрафов составила 180 тыс. рублей), выдано 21 представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

Справка

Примеры выявленных нарушений и принятых мер:

1. На основании обращения гражданина с жалобой на действия АО «СУСУ» по вопросу включения в договор условий, ущемляющих права потребителя, в порядке ст. 28.1 КоАП РФ, в отношении АО «СУСУ» составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ. Постановлением о назначении административного наказания АО «СУСУ» привлечено к административной ответственности, назначено наказание в виде штрафа в размере 10 000 рублей. Выдано предписание о прекращении нарушения прав потребителей. Постановление и предписание оставлены без изменения (дело № А60-36590/2021, дело №А60-39364/2021).

2. По результатам рассмотрения 5 материалов проверок, проведенных прокуратурой Орджоникидзевского района г. Екатеринбурга в отношении ООО «Специализированный застройщик «АСК-Народного фронта» вынесены постановления по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ о назначении наказания в виде предупреждения по каждому. ООО «Специализированный застройщик «АСК-Народного фронта» выдано 5 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, на которые обществом представлены ответы.

3. По результатам рассмотрения 5 материалов проверок, проведенных прокуратурой Орджоникидзевского района г. Екатеринбурга в отношении ООО Специализированный застройщик «Северное сияние» вынесены постановления по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ о назначении наказания в виде предупреждения по каждому. ООО Специализированный застройщик «Северное сияние» выдано 5 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, на которые обществом представлены ответы.

4. По результатам рассмотрения 5 материалов проверок, проведенных прокуратурой Орджоникидзевского района г. Екатеринбурга в отношении ООО Специализированный застройщик «УГМК Космонавтов 108» вынесены постановления по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ о назначении наказания в виде штрафа в размере 15 тыс. руб. по каждому. ООО Специализированный застройщик «УГМК Космонавтов 108» выдано 5 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, на которые обществом представлены ответы. Решением Арбитражного суда Свердловской области (дело № А60-20749/2021) постановления изменены в части штрафа в размере, превышающем 10 тыс. рублей.

5. По результатам рассмотрения 5 материалов проверок, проведенных прокуратурой Орджоникидзевского района г. Екатеринбурга в отношении ООО «Специализированный застройщик «Парк Победы» вынесены постановления по ч. 2 ст. 14.8 КоАП о назначении наказания в виде штрафа на общую сумму 55 тыс. руб.. ООО «Специализированный застройщик «Парк Победы» выдано 5 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, на которые обществом представлены ответы. На оснований решений Арбитражного суда Свердловской области (дела № А60-28979/2021, А60-28987/2021, А60-28985/2021, А60-28012/2021, А60-28976/2021) постановления изменены в части штрафа в размере, превышающем 10 тыс. рублей. Общая сумма наложенных штрафов составила 50 тыс. рублей.

6. По результатам привлечения ООО «Специализированный застройщик «Ривьера-Инвест-Север» к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ (постановление от 15.12.2020) подано 1 исковое заявление в защиту неопределенного круга лиц к ООО «Специализированный застройщик «Ривьера-Инвест-Север» о признании действий противоправными, обязаны привести договор долевого участия в соответствии с действующим законодательством. На основании определения Кировского районного суда г. Екатеринбурга от 13.05.2021 производство по делу прекращено в связи с устранением ответчиком оспариваемых пунктов договора при рассмотрении дела.

7. По результатам рассмотрения 2 материалов проверок, проведенных прокуратурой Чкаловского района г. Екатеринбурга в отношении ООО «Деметра» вынесены постановления по ч. 2 ст. 14.8 КоАП о назначении наказания в виде штрафа на общую сумму 20 тыс. руб.

8. По результатам рассмотрения 2 материалов проверок, проведенных прокуратурой Ленинского района г. Екатеринбурга в отношении ООО «Брусника» вынесены постановления по ч. 2 ст. 14.8

КоАП о назначении наказания в виде штрафа на общую сумму 20 тыс. руб.

9. По результатам рассмотрения материалов проверки, проведенной прокуратурой Чкаловского района г. Екатеринбурга в отношении ООО «Специализированный застройщик «Белорецкий квартал» (ООО «Ривьера-Инвест-БК») вынесено постановление по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ о назначении наказания в виде штрафа в размере 10 тыс. руб. Решением Арбитражного суда Свердловской области (дело № А60-34201/2021) постановление оставлено без изменения.

10. По результатам рассмотрения материалов проверки, проведенной прокуратурой Чкаловского района г. Екатеринбурга в отношении ООО «СК «ЭФЕС» вынесено постановление по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ о назначении наказания в виде штрафа в размере 10 тыс. руб. Решением Арбитражного суда Свердловской области (дело № А60-31335/2021) постановление оставлено без изменения.

11. По результатам рассмотрения материалов проверки, проведенной прокуратурой Чкаловского района г. Екатеринбурга в отношении ООО «Альбион» вынесено постановление по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ о назначении наказания в виде штрафа в размере 10 тыс. руб. Решением Арбитражного суда Свердловской области (дело № А60-3328/2021) постановление оставлено без изменения.

12. По результатам рассмотрения материалов проверки, проведенной прокуратурой Верх-Исетского района г. Екатеринбурга в отношении ООО «Астраинвестстрой» вынесено 2 постановления по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ о назначении наказания в виде штрафа в размере 10 тыс. рублей по каждому. Решением Арбитражного суда Свердловской области (дело № А60-20086/2021) мера административного наказания в виде штрафа по каждому постановлению изменена на предупреждение. Апелляционной инстанцией решение суда первой инстанции в части изменения меры наказания оставлено без изменения.

13. По результатам рассмотрения обращения гражданина непосредственно обнаружено включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, в отношении АО «САИЖК» вынесено постановление по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, назначено наказание в виде штрафа в размере 10 тыс. рублей.

14. На основании письма прокуратуры Чкаловского района в г. Екатеринбурге, содержащего информацию о наличии условий, ущемляющих права потребителей в типовой форме договора участия в долевом строительстве ООО «Ботанический сад» выдано предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Помимо административной практики Управлением в 2021 году также осуществлялась судебная защита нарушенных прав потребителей.

В 2021 году подано 1 исковое заявление с защиту прав неопределенного круга лиц.

Справка

На сайте ООО «Специализированный застройщик «Ривьера-Инвест-Север» (https://belayabashnya.ru) в типовой форме договора участия в долевом строительстве выявлен ряд неправомерных условий, ущемляющих права потребителей. После установления в Договоре участия в долевом строительстве условий, ущемляющих права потребителей, Северным Екатеринбургским отделом Управления принято решение направить в суд иск в защиту неопределенного круга лиц с требованиями о признании противоправными действий ООО «Специализированный застройщик «Ривьера-Инвест-Север» по включению в типовую форму договора оказания услуг условий, ущемляющих права потребителей, и обязании исключить такие условия из договора, заключаемого строительной организацией с потребителями.

В ходе рассмотрения дела Кировским районным судом г. Екатеринбурга установлено, что застройщик устранил данные нарушения добровольно, в связи с чем производство по делу было прекращено.

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2021 г. было оказано 137 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере долевого строительства. Для потребителей подготовлено 7 претензий, которые были удовлетворены, сумма возмещенных денежных средств составила 295,55 тыс. рублей.

Потребителям оказана помощь в подготовке 3 исковых заявлений.

Справка

В ноябре 2017 года жители поселка Рефтинский заключили с застройщиком договор участия в долевом строительстве многоквартирного жилого дома, находящегося в другой области. Во исполнение своих обязательств по договору с застройщиком потребители произвели полный расчет, уплатив полностью стоимость объекта долевого строительства – трехкомнатной квартиры. Однако со стороны застройщика были допущены отступления от условий

договора: нарушен срок передачи объекта, квартира в установленный договором срок не была передана.

Претензия, направленная строительной компании потребителями с целью урегулировать спор в досудебном порядке осталась без удовлетворения.

Тогда жители посёлка обратились к специалистам консультационного пункта для потребителей Асбестовского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за оказанием юридической помощи в составлении искового заявления в отношении застройщика.

В соответствии с Федеральным законом от 30.12.2004 № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации», в случае нарушения предусмотренного договором срока передачи участнику долевого строительства объекта долевого строительства застройщик уплачивает участнику долевого строительства неустойку (пеню) в размере одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день исполнения обязательства, от цены договора за каждый день просрочки. Если участником долевого строительства является гражданин, предусмотренная данной частью неустойка (пеня) уплачивается застройщиком в двойном размере.

Согласно условиям договора, сторона нарушившая свои обязательства, обязана возместить другой стороне причиненные этим нарушением убытки, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В досудебном порядке спор не был урегулирован, поэтому специалисты консультационного пункта подготовили в отношении строительной компании исковое заявление в суд.

Решением Асбестовского городского суда с застройщика взыскана сумма неустойкиза нарушение предусмотренного договором срока передачи объекта, компенсация морального вреда, стоимость судебных издержек, а также штраф за неудовлетворение требований потребителей в добровольном порядке, всего более 500 тыс. рублей.

В 2021 году в области защиты прав потребителей услуг долевого строительства Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 52 мероприятия, направленных на повышение уровня информированности населения о требованиях в сфере долевого строительства. Информирование населения проводилось всеми доступными в настоящее время способами: в печатных изданиях, размещение на сайте Управления, выступление на телевизионных каналах и радиостанциях, на сайтах информационных агентств.

3.6. Финансовые услуги

На территории Свердловской области ведется планомерная работа, направленная на обеспечение защиты прав потребителей на региональном уровне. Это касается не только осуществления государственного надзора, но и мер, направленных на профилактику нарушений и стабилизацию ситуации на потребительском рынке.

Защиту прав потребителей обеспечивает система органов, состоящая из федеральных органов исполнительной власти, региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций потребителей.

В числе приоритетных направлений деятельности для системы органов и организаций, осуществляющих деятельность в сфере защиты прав потребителей на рынке является, в том числе защита прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг.

В рамках принятого в Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области среднесрочного трехлетнего планирования по направлению «Защита прав потребителей» определены цели, задачи и показатели эффективности деятельности, в том числе, по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг. Установлены показатели, характеризующие эффективность деятельности (размер предотвращённого имуществу потребителей ущерба; удельный вес надзорных мероприятий с нарушениями; количество мероприятий, направленных на просвещение; уровень финансовой грамотности потребителя; удельный вес удовлетворенных исков, в т.ч. в финансовой сфере и пр.)

План основных организационных мероприятий Управления Роспотребнадзора по Свердловской области включает в себя мероприятия, направленные на достижение этих показателей. Работа ведется совместно с консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», которые оказывают консультации и правовую помощь гражданам в сфере защиты прав потребителей.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области активно осуществляет надзор в отношении финансовых организаций, что позволяет, в свою очередь, квалифицированно строить систему информирования и консультирования потребителей, в том числе мероприятия, направленные на правовое просвещение потребителей.

В целях совершенствования национальной системы защиты прав потребителей Правительством Российской Федерации в 2017 году разработаны и утверждены Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года и Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы.

Постановлением Правительства Свердловской области от 29.11.2018 № 846-ПП утверждена комплексная программа Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы» (общий объем финансирования – 47,1 млн. руб., объем финансирования в 2021 году - 5,9 млн. рублей, финансирование осуществляется из областного бюджета).

Программа предусматривает проведение образовательных мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности населения, в том числе, в дошкольных образовательных организациях, общеобразовательных организациях, а также среди взрослого населения различных возрастных категорий, включая пожилое население.

Ответственными исполнителями программы являются органы и учреждения Свердловской области – Министерство финансов Свердловской области, Региональный центр финансовой грамотности, Министерство инвестиций и развития Свердловской области, Министерство общего и профессионального образования Свердловской области, Министерство социальной политики Свердловской области, Департамент информационной политики Свердловской области, Уральское Главное управление Банка России, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», органы местного самоуправления.

С 3 сентября 2018г. вступил в силу Федеральный закон от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Настоящий Федеральный закон в целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг определяет правовой статус уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг (далее - финансовый уполномоченный), порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями (далее - стороны), а также правовые основы взаимодействия финансовых организаций с финансовым уполномоченным.

Должность финансового уполномоченного учреждается для рассмотрения обращений потребителей об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги.

Федеральный закон определяет правовой статус уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, а также правовые основы взаимодействия финансовых организаций с финансовым уполномоченным.

Рынок финансовых услуг характеризуется стремительным развитием.

В условиях развития цифровой экономики в России, расширения сферы финансовых услуг, появления новых финансовых инструментов, основанных на применении информационных технологий (банкоматы, банковские терминалы, приложения мобильные банки (интернет-банки) и т.д.) позволило финансовым организациям упростить доступ к своим услугам для широкого круга потребителей.

Все эти финансовые инструменты, не только создали комфортную пользовательскую среду, но и появление новых финансовых рисков, которые нужно учитывать. Хоть пандемия COVID-19 и усилила тенденцию, связанную с развитием цифровых услуг, при этом, она же и усилила финансовые риски, ведь многие потребители в это время оказались в более уязвимом положении из-за экономических трудностей, а отдельные категории граждан оказались ограничены в доступе к услугам, которые перестали оказываться в обычном режиме.

В аспекте перехода на дистанционные каналы обслуживания, оказалось очевидным, что скорость развития мошеннических схем в банковской сфере существенно превышает скорость построения защиты от противозаконных действий.

Помимо этого, финансовые организации, зачастую, не разъясняют гражданам, как эффективно и безопасно пользоваться услугами. В результате доверчивые и пожилые потребители становятся основными объектами интереса для мошенников.

Потребители очень активно пользуются услугами, предоставляемыми финансовыми организациями - платежными услугами, кредитными продуктами, услугами негосударственных пенсионных фондов, услугами страховых компаний.

По-прежнему проблемой остается, с одной стороны, неспособность граждан оценивать принимаемые на себя риски и обязательства по договорам кредитования, с другой – отсутствие четких, законодательно урегулированных критериев платежеспособности заемщиков и, как следствие, зачастую безответственное кредитование.

Наиболее актуальными проблемами остаются недобросовестные практики, посягающие на следующие права потребителя:

– на свободный выбор (навязывание дополнительных услуг без согласия потребителя, отказ в предоставлении финансовых услуг, блокировка банковских карт и т. п.);

– на безопасность услуги (хищение денежных средств со счета потребителя, взыскание задолженности).

Быстро развивающийся и сложный характер цифровых финансовых услуг демонстрирует потребность в новых подходах к регулированию, возникает особая актуальность в повышении финансовой грамотности населения и обеспечения эффективной защиты прав потребителей финансовых услуг.

Из-за закрытия в период распространения новой коронавирусной инфекции большинства организаций у многих граждан возникли сложности с платежами по кредитам и займам. Потеря работы, снижение размера зарплаты, вынужденный уход в неоплачиваемый отпуск и другие негативные последствия введенных ограничительных мер привели к тому, что людям стало нечем платить взятый ранее кредит.

Федеральным законом от 3 апреля 2020 г. № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа» (далее – Закон № 106-ФЗ) были введены так называемые кредитные каникулы – льготный период, предусматривающий отсрочку погашения суммы основного долга и уплаты процентов по кредитам (займам), включая те, которые обеспечены ипотекой. Воспользоваться такой льготой потребители могли при одновременном соблюдении определенных условий, оговариваемых в настоящем Законе №106-ФЗ.

Общее количество обращений граждан в области финансовых услуг, рассмотренных Управлением в 2021 году, составило 734, что на 22,2 процента меньше, чем в 2020 году (рисунок 76).

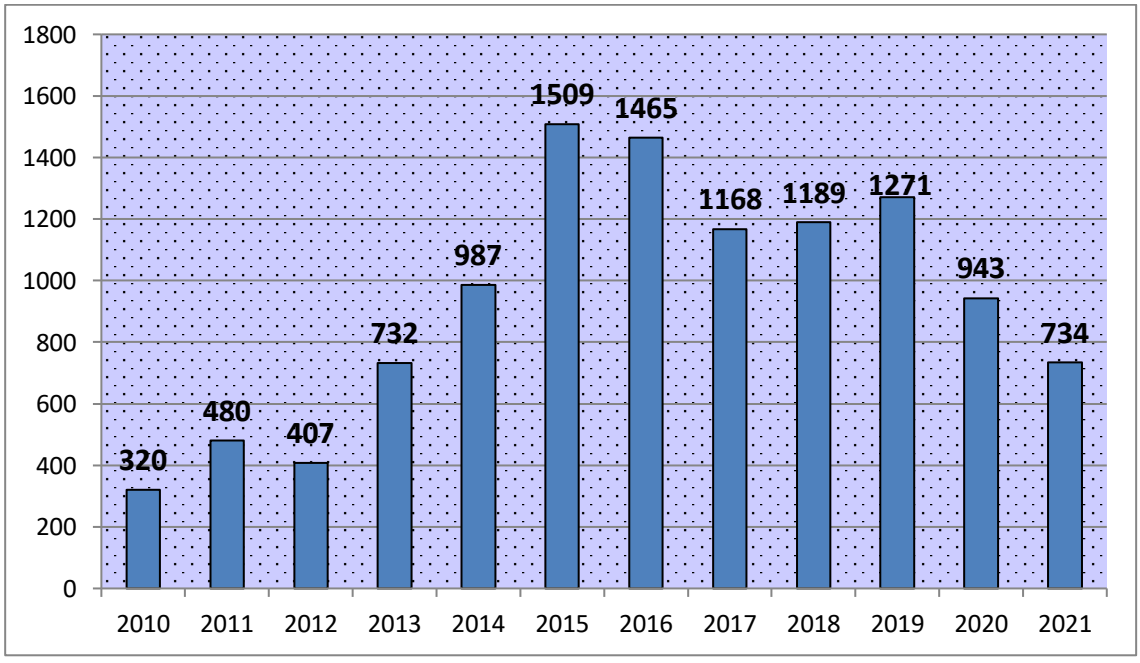

Рис. 76. Финансовые услуги. Динамика обращений граждан (2010-2021 гг.)

Структура обращений потребителей, поступивших в адрес Управления и территориальных отделов по видам финансовых услуг, сформировавшаяся в 2021 году, представлена на рисунке 77.

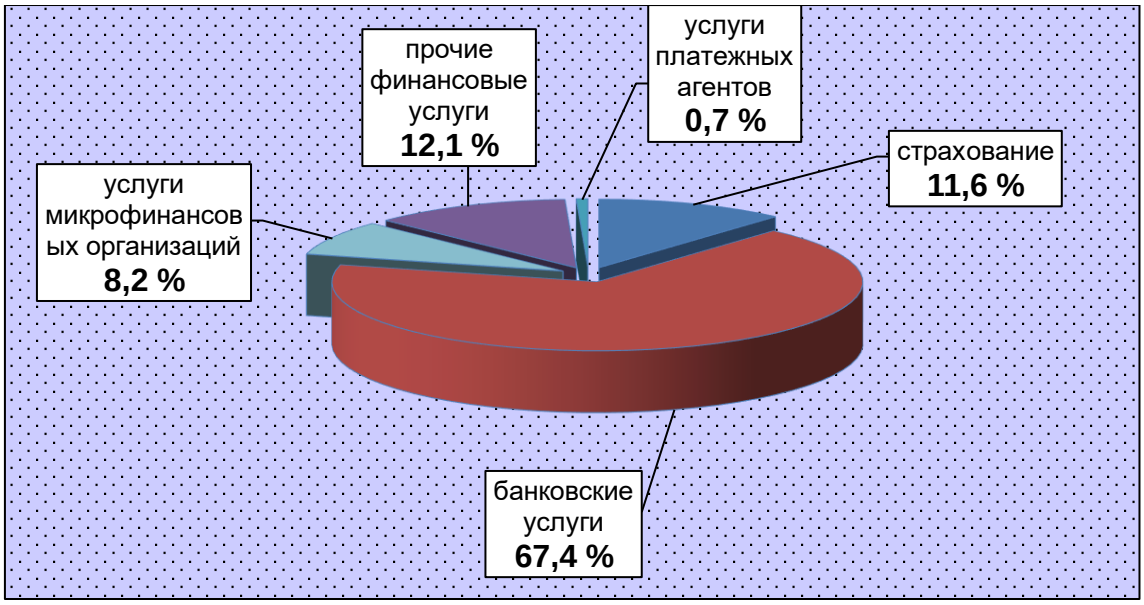

Рис. 77. Финансовые услуги. Структура обращений граждан (2021 г.)

В структуре обращений 11,6 процента занимают жалобы на страховые компании, 67,4 процента – на банковские организации, 8,2 процента – на услуги микрофинансовых компаний, 0,7 процента – на услуги платежных агентов, 12,1 процента – прочие.

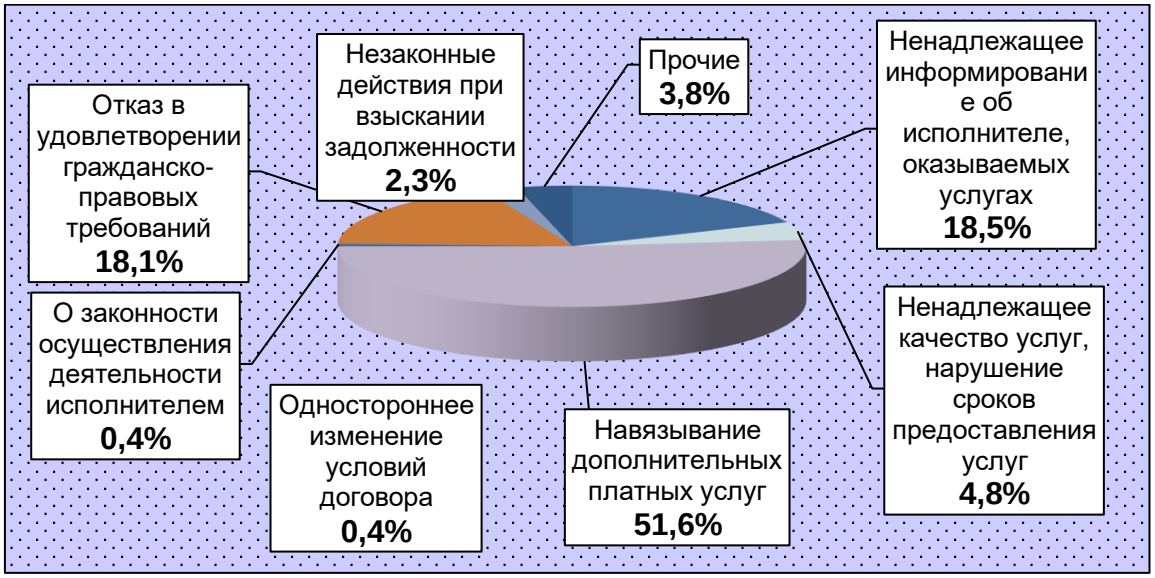

Рис.78. Финансовые услуги. Структура обращений по вопросам защиты прав потребителей (2021 г.)

Основное место в структуре обращений в области защиты прав потребителей финансовых услуг в 2021 г. занимают жалобы на (рисунок 78):

- навязывание дополнительных платных услуг (комиссии, страхование и т.д.) – 51,6 процента;

- ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах- 18,5 процента;

- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований – 18,1 процента и др.

С целью оценки действий финансовых организаций Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проводились надзорные мероприятия.

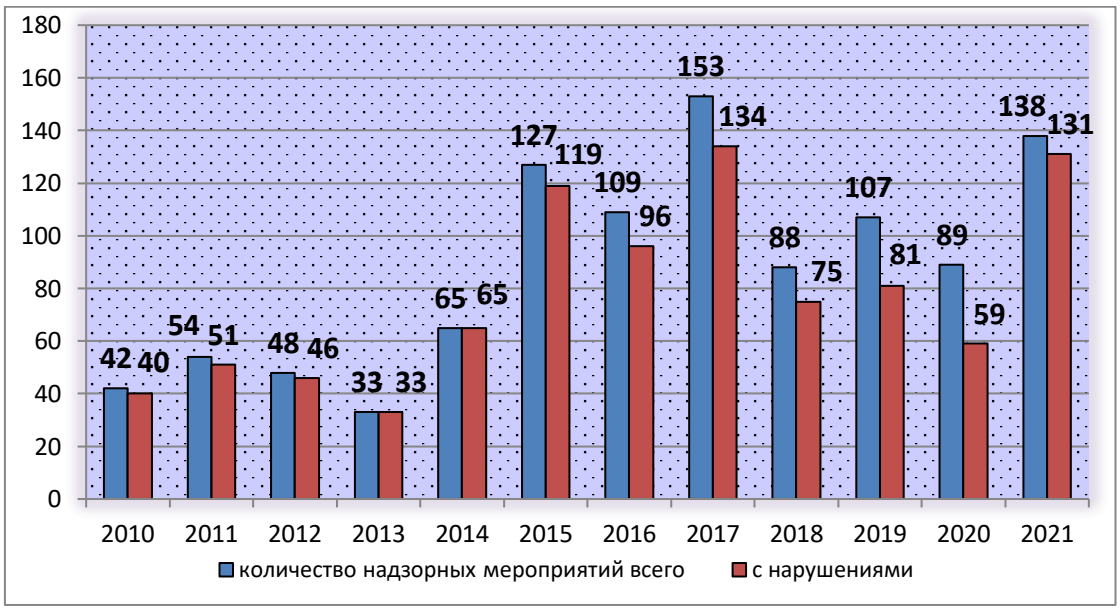

Рис.79. Финансовые услуги. Количество надзорных мероприятий, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2010-2021 гг.)

В 2021 году в области защиты прав потребителей финансовых услуг проведено 138 мероприятий, в ходе 131 выявлены нарушения (рисунок 79).

Удельный вес мероприятий с нарушениями в 2021 году составил 94,9 процента (2020 год – 66,3 процента).

Количество надзорных мероприятий, а также принятых мер увеличилось в сравнении с 2020 годом.

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей финансовых услуг, выявленных Управлением в 2021 году, представлена на рисунке 80.

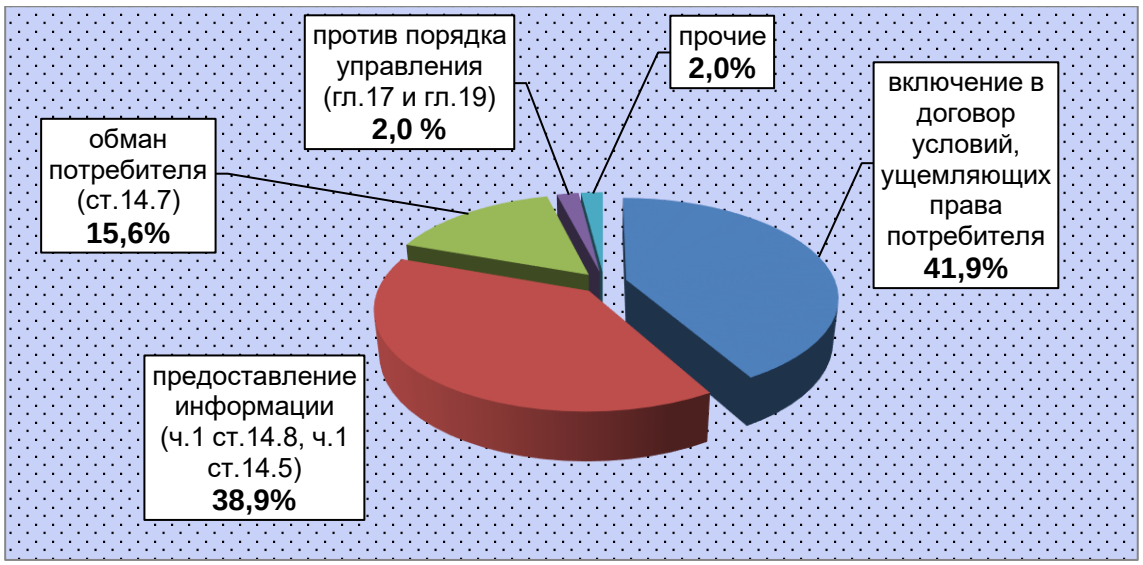

Рис.80. Финансовые услуги. Структура выявленных нарушений (2021 г.)

В структуре выявленных нарушений в сфере оказания банковских услуг наибольший удельный вес приходится на нарушения, связанные с нарушением прав потребителя на включение в договор условий, ущемляющих права потребителя (41,9 процента), получение информации и оказание услуг при отсутствии установленной информации (38,9 процента), обман потребителя, в том числе, введение потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств финансовых услуг (15,6 процента).

Наиболее актуальные нарушения в области защиты прав потребителей финансовых услуг

Практика Управления показывает, что банки продолжают навязывать потребителям **услуги страхования и иные дополнительные услуги** при кредитовании, не предоставляя потребителю возможность выразить согласие или отказ от дополнительных услуг.

Федеральным законом от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – ФЗ № 353-ФЗ) установлены базовые принципы, которые должны соблюдаться банком при предложении потребителю дополнительных услуг (страхование или иные услуги) – кредитор обязан:

- в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) указать стоимость предлагаемой за отдельную плату дополнительной услуги; при этом кредитор в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) должен обеспечить возможность заемщику согласиться или отказаться от оказания ему за отдельную плату такой дополнительной услуги (п. 2 ст. 7 ФЗ № 353-ФЗ);
- отразить согласие потребителя на их оказание в индивидуальных условиях (п. 18 ст. 5 ФЗ № 353-ФЗ);

- предоставить возможность заемщику отказаться от страхования, самостоятельно застраховать риски в иной организации (п. 10 ст. 7 ФЗ № 353-ФЗ);

- если заключение договора кредита поставлено в зависимость от заключения договора страхования - осуществлять расчет полной стоимости кредита с учетом страховой премии по данным договорам (п. 4 ст. 6 ФЗ № 353-ФЗ), если заключение договора кредита поставлено в зависимость от заключения договора страхования;

- если заключение договора кредита поставлено в зависимость от заключения договора страхования - предложить заемщику альтернативный вариант потребительского кредита (займа) на сопоставимых (сумма и срок возврата потребительского кредита (займа) условиях потребительского кредита (займа) без обязательного заключения договора страхования (п. 10 ст. 7 ФЗ № 353-ФЗ). При этом разница между процентными ставками не должна носить дискриминационный характер (ст. 10 ГК РФ, постановление Верховного Суда РФ от 08.06.2015 N 306-АД15-3092 по делу № А12-33330/2014).

В целом можно выделить следующие схемы, когда при кредитовании потребителем приобретаются страховые услуги:

1. Банк не отражает услуги страхования/дополнительные услуги в заявлении о предоставлении потребительского кредита, не учитывает плату за услуги страхования/дополнительные услуги при расчете полной стоимости кредита. Таким образом, услуги позиционируются банком как полностью независимые от кредитования. Между тем, нарушаются основополагающие требования – необходимость отражения в заявлении о предоставлении потребительского кредита стоимости услуг и обеспечения возможности потребителя выразить согласие или отказ от предлагаемых услуг. Также, как правило, в таких случаях отсутствуют доказательства предоставления потребителю варианта кредитования на сопоставимых условиях. Кроме того, примечательно, что при якобы независимом характере услуг страхования и кредитования, в договоре страхования банк в подавляющем большинстве случаев оказывается в числе выгодоприобретателей.

2. Банк отражает услуги страхования/дополнительные услуги в заявлении о предоставлении потребительского кредита, однако, как правило, нет доказательств предоставления потребителю реальной возможности выразить согласие или отказ от услуг (отметки проставляются автоматически, на компьютере самим специалистом банка); при этом стоимость услуг в заявлении о предоставлении кредита также не отражается; кроме того, как правило, в данном случае банк не учитывает плату за услуги страхования/дополнительные услуги при расчете полной стоимости кредита.

3. В банке разработаны различные виды кредитования в зависимости от согласия или отказа заемщика потребителя от услуг страхования. Между тем, потребителю не всегда предоставляется полная информация об альтернативном варианте кредитования, не разъясняется возможность самостоятельно застраховать риски в иной страховой компании, а в ряде случаев разница между процентными ставками по кредитам со страхованием и без страхования носит дискриминационный характер.

Кредитными организациями с целью увеличения кредитных обязательств граждан перед банками навязываются различные **виды дополнительных услуг**. Как правило, граждане не информируются о включении дополнительных услуг в общую сумму кредита, более того, в навязанных услугах потребители не нуждаются.

Справка

В ходе административного расследования в отношении Акционерного общества Коммерческий банк «Русский Народный Банк» (далее - Банк, АО КБ «РУСНАРБАНК») составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 14.7. КоАП РФ.

АО КБ «Руснарбанк» при заключении кредитного договора допустил нарушения прав потребителя, выразившиеся в непредоставлении полной и достоверной информации (не выданы все приложения к кредитному договору – Общие условия договора потребительского кредита, введение в заблуждение относительно потребительских свойств услуги (в заявлении были указаны лишь часть дополнительных услуг, а часть услуг не была указана, что не позволило потребителю реализовать право выбора согласиться, либо отказаться от дополнительных услуг), а также включение в договор ущемляющих условий (взыскание задолженности по кредитному договору может производится в бесспорном порядке на основании исполнительной надписи нотариуса).

Решением Арбитражного суда города Москвы и постановлением Девятого арбитражного апелляционного суда по делу А40-220469/2021 постановление признано законным.

В договоры зачастую включаются **условия, предусматривающие возможность безакцептного (без дополнительного распоряжения заемщика) списания денежных средств со счетов клиента**, открытых в банке.

Федеральным законом от 21.12.2013г. №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» не предусмотрена возможность списания денежных средств с любых текущих и расчетных счетов заемщика, открытых в Банке в безакцептом порядке.

Как следует из положений п.1-3 ст.6 Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платежной системе» при осуществлении безналичных расчетов в форме перевода денежных средств по требованию получателя средств (прямом дебетовании) оператор по переводу денежных средств на основании договора с плательщиком осуществляет списание денежных средств с банковского счета плательщика с его согласия (акцепта плательщика) по распоряжению получателя средств (далее - требование получателя средств).

Право получателя средств предъявлять требования к банковскому счету плательщика должно быть предусмотрено договором между обслуживающим плательщика оператором по переводу денежных средств и плательщиком.

Акцепт плательщика может быть дан до поступления требования получателя средств (заранее данный акцепт плательщика) или после его поступления обслуживающему плательщика оператору по переводу денежных средств. Акцепт плательщика может быть дан в договоре между обслуживающим плательщика оператором по переводу денежных средств и плательщиком либо в виде отдельного документа или сообщения.

Согласно п. 2.9.1 Положение Банка России от 19.06.2012 N 383-П «О правилах осуществления перевода денежных средств» заранее данный акцепт плательщика может быть дан в договоре между банком плательщика и плательщиком и (или) в виде отдельного сообщения либо документа, в том числе заявления о заранее данном акцепте, составленного плательщиком в электронном виде или на бумажном носителе, с указанием суммы акцепта или порядка ее определения, сведений о получателе средств, имеющем право предъявлять распоряжения к банковскому счету плательщика, об обязательстве плательщика и основном договоре, в том числе в случаях, предусмотренных федеральным законом, указанием на возможность (невозможность) частичного исполнения распоряжения, а также иных сведений. Заранее данный акцепт должен быть дан до предъявления распоряжения получателя средств. Заранее данный акцепт может быть дан в отношении одного или нескольких банковских счетов плательщика, одного или нескольких получателей средств, одного или нескольких распоряжений получателя средств.

Таким образом, заранее данный акцепт может быть дан как в виде отдельного документа, так и включен в договор банковского счета, в том числе в виде сообщения, но так или иначе должен отвечать признакам конкретности и определенности, касаясь одного или нескольких банковских счетов плательщика, одного или нескольких получателей средств, одного или нескольких распоряжений получателя средств.

Согласно п.2 ст.5 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» к условиям договора потребительского кредита (займа), за исключением условий, согласованных кредитором и заемщиком в соответствии с частью 9 настоящей статьи, применяется статья 428 Гражданского кодекса Российской Федерации, согласно которой такой договор является договором присоединения, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом.

Соответственно, в правоотношениях между кредитной организацией и потребителем, заранее данный акцепт должен являться свободным волеизъявлением заемщика, изложенным им сознательно и добровольно в соответствующем заявлении и не может быть навязан банком.

Ст. 10 ГК РФ установлен запрет на злоупотребление правом. При этом, в соответствии с п. 1 Постановления Пленума ВАС РФ от 14.03.2014 №16 «О свободе договора и ее пределах» применяя названные положения, судам следует учитывать, что норма, определяющая права и обязанности сторон договора, толкуется судом исходя из ее существа и целей законодательного регулирования, то есть суд принимает во внимание не только буквальное значение содержащихся в ней слов и выражений, но и те цели, которые преследовал законодатель, устанавливая данное правило. В соответствии с п. 8 Постановления Пленума ВАС РФ от 14.03.2014 №16 «О свободе договора и ее пределах» в случаях, когда будет доказано, что сторона злоупотребляет правом, вытекающим из условия договора, отличного от диспозитивной нормы или исключающего ее применение, либо злоупотребляет своим правом, основанным на императивной норме, суд с учетом характера и последствий допущенного злоупотребления отказывает этой стороне в защите принадлежащего ей права полностью или частично либо применяет иные меры, предусмотренные законом (пункт 2 статьи 10 ГК РФ).

Справка

В ходе административного расследования в отношении АО «Почта банк» установлено что юридическим лицом допущены нарушения прав потребителя, а именно: не представлена потребителю необходимая информация об услуге, обеспечивающая возможность их правильного выбора, а также в договор включены условия, ущемляющие права потребителя, в отношении банка составлен протокол по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ.

При проведении административного расследования выявлено, что в заявлении о предоставлении кредита отсутствует право потребителя согласиться или отказаться от услуг. В заявлении на получение кредита в разделе Согласия на оказание дополнительных услуг, отметка о согласии проставлена автоматически типографским способом сотрудником банка. Не представлена реальная возможность отказаться от уступки прав требования. Согласие гражданина на оказание ему услуг и оплату комиссий по договору в соответствии с условиями и тарифами указано типографским способом. Включено условие, предусматривающее возможность безакцептного (без дополнительного распоряжения заемщика) списания денежных средств со счетов заемщика, а также предусмотрена возможность взыскания задолженности по кредитному договору по исполнительной надписи нотариуса.

Включение в договор условий, ущемляющих права потребителей, является нарушением статьи 16 Закона РФ «О защите прав потребителей». Подобные условия в силу прямого указания закона признаются недействительными, а действия кредитной организации - неправомерными. АО «Почта Банк» допустило нарушение права потребителя за включение в договор условий, ущемляющих права потребителей, что является нарушением Закона «О защите прав потребителей».

По данному факту АО «Почта банк» привлечено к административной ответственности по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ и назначено наказание в виде штрафа в размере 10000,00 руб.

АО «Почта банк», не согласившись с указанным постановлением о привлечении к административной ответственности, обратилось в Арбитражный суд Свердловской области с соответствующим заявлением.

Решением Арбитражного суда Свердловской области и Постановлением Девятого арбитражного апелляционного суда постановление о назначении административного наказания по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ признано законным и обоснованным (дело №А60-88082/2021).

В числе условий, ущемляющих права потребителя, также выявляются условия, предоставляющие банку **право на одностороннее изменение условий договора**.

При анализе договоров, заключаемых между банком и потребителем, также выявляются условия, **позволяющие банку передавать персональные данные потребителей третьим лицам**.

В силу ст.9, гл.4 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» Банк должен обеспечить сохранность персональных данных клиента и не осуществлять распространение сведений без его согласия. Условие договора должно быть изложено

таким образом, чтобы гражданин имел возможность свободно выразить согласие или отказаться от передачи персональных данных, сведений, составляющих банковскую тайну, третьим лицам.

Помимо указанных условий, Управлением выявляется в кредитных договорах и такое условие как **оформление Банком соглашения о взаимодействии с должником на стадии заключения кредитного договора.**

В силу п.5, п.6 ст.4 Федерального закона от 03.07.2016 N 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, с любыми третьими лицами, под которыми для целей настоящей статьи понимаются члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица, по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, может осуществляться только при одновременном соблюдении следующих условий:

1) имеется согласие должника на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом;

2) третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.

Согласие, указанное в пункте 1 части 5 настоящей статьи, должно быть дано в письменной форме в виде отдельного документа, содержащее в том числе согласие должника на обработку его персональных данных.

Согласно пп.1 п.2 ст.2 Федерального закона от 03.07.2016 N 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» **должником является физическое лицо, имеющее просроченное денежное обязательство**.

Между тем, заемщик, при заключении кредитного договора, не является должником ни в смысле придаваемом этому термину Федеральным законом от 03.07.2016 N 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», ни Гражданским кодексом РФ. Аналогично указано в информационном письме Банка России от

03.10.2019 N ИН-06-59/77 «О порядке изменения способов или частоты взаимодействия при взыскании просроченной задолженности»: «…при заключении договора потребительского кредита (займа) заемщик не является должником в смысле, придаваемом этому понятию Законом N 230-ФЗ…».

Таким образом, включение в договор условия о взаимодействии с третьим лицом ущемляет права потребителей.

Кроме того, выявляется включение в кредитный договор условия **о праве Банка взыскать задолженность по Договору по исполнительной надписи нотариуса в порядке, установленном законодательством**.

Согласно требованиям ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» кредитный договор состоит из общих и индивидуальных условий. Общие условия договора потребительского кредита устанавливаются кредитором в одностороннем порядке в целях многократного применения и, как правило, содержатся в стандартных формах, которые по требованию заемщика предоставляются ему до заключения договора или с которыми заемщик может ознакомиться на сайте кредитора. Другая часть договора, которая подлежит согласованию с потребителем, определяется его индивидуальными условиями.

Учитывая правовую конструкцию договора потребительского кредита, предусмотренную Законом № 353-ФЗ, а также толкование в постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», условие договора, содержащее обязанность для потребителя, которая может иметь для него существенное значение, должно быть согласовано обеими сторонами при заключении договора.

Указанное означает, что условие о возможности взыскания задолженности по исполнительной надписи нотариуса изначально подлежит согласованию с потребителем в рамках определения индивидуальных условий кредитного договора, а порядок такого согласования должен учитывать действительную волю заемщика. При этом потребителю должно быть гарантировано безусловное право отказаться от включения в договор подобного условия, что само по себе не должно оказывать влияние на принятие решения о кредитовании.

Справка

1. В ходе административного расследования в отношении АО «Кредит Европа Банк» установлено включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, в отношении банка составлен протокол по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ.

В индивидуальных условий договора потребительского кредита предусмотрено взыскание задолженности по договору по исполнительной надписи нотариуса: банк вправе взыскать задолженность по договору по исполнительной надписи нотариуса, при этом уведомление клиента банком о наличии задолженности по договору, извещение клиента нотариусом о совершении исполнительной надписи производятся по адресу для направления корреспонденции, указанному на первой странице Индивидуальных условий или в последнем письменном уведомлении клиента об изменении адреса для корреспонденции.

Вместе с тем условие о возможности взыскания задолженности по исполнительной надписи нотариуса подлежит согласованию с потребителем в рамках определения индивидуальных условий кредитного договора, а порядок такого согласования должен учитывать действительную волю заемщиков. Потребителям должно быть гарантировано безусловное право отказаться от включения в договор подобного условия, что само по себе не должно оказывать влияние на принятие решения о кредитовании.

Кроме того, согласие потребителя не определено самостоятельной волей и интересом потребителя, а определено наличием символа «V». Таким образом, банк заранее обусловил его заключение с обязательным указанием условия об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по договору.

Условие об уступке прав сформулировано банком таким образом, что потребитель не обладает сведениями и возможностью реализации права на отказ от уступки права требования (цессии), что свидетельствует о несоответствии указанного условия вышеуказанным нормам Закона о защите прав потребителей, Закона N 353-ФЗ и нарушает права потребителя.

По данному факту привлечен к ответственности, предусмотренной ч.2 ст.14.8 КоАП РФ, к наказанию в виде административного штрафа в размере 10 000 рублей.

Решением Арбитражного суда города Москвы по делу №А40-20962/2021 постановление признано законным.

Стоит отметить, что финансовыми организациями часто допускаются нарушения, когда речь идет **о предоставлении финансовых услуг в торговле, в том числе, в автосалонах, в магазинах бытовой техники**.

Например, не всегда в полном объеме предоставляется информация о кредите, предоставляемом для покупки товара, навязывается страховка, иные дополнительные услуги за плату.

Устанавливались факты **превышения предельного значения полной стоимости потребительского займа при выдаче займов физическим лицам**.

В соответствии с п. 11 ст. 6 Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» на момент заключения договора потребительского кредита (займа) полная стоимость потребительского кредита (займа) не может превышать рассчитанное Банком России среднерыночное значение полной стоимости потребительского кредита (займа) соответствующей категории потребительского кредита (займа), применяемое в соответствующем календарном квартале, более чем на одну треть.

Также, выявляются факты **предоставления недостоверной информации об услуге** (например, потребителю не выдаются все приложения к кредитному договору, содержится разная информация о стоимости услуги и др.).

Справка

В ходе административного расследования в отношении ПАО «Совкомбанк» установлено включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, в отношении банка составлен протокол по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ.

Так, в соответствии с п.2.1. раздела Д заявления потребителя о предоставлении потребительского кредита от 08.03.2021 г. размер платы за программу составляет 0, 253 процента (2 177,43 рублей) от суммы потребительского кредита, умноженной на количество месяцев срока действия программы, которая подлежит уплате единовременно в дату подключения к программе (2 177,43 рублей х 60 месяцев).

В соответствии с п. 1.2. раздела Д заявления потребителя о предоставлении потребительского кредита от 08.03.2021 г., потребителю разъяснено право в течение тридцати календарных дней с даты включения выйти из программы, подав в банк соответствующее заявление. При этом банк возвращает потребителю, уплаченную за программу плату (т.е. 2 177,43 рублей х 60 месяцев).

В соответствии с п.2.2. раздела Д заявления потребителя о предоставлении потребительского кредита от 08.03.2021 г. указано, что денежные средства, взимаемые с потребителя в виде платы за программу, банк оставляет себе в качестве вознаграждения за оказание вышеперечисленных услуг. При этом банк удерживает из указанной платы 50,77 процента суммы в счет компенсации страховых премий, уплаченных банком в качестве страхователя непосредственно в пользу страховой компании по договору добровольного группового (коллективного) страхования, на случай наступления определенных в договоре страховых случаев, в качестве

оплаты страхового индивидуального тарифа (т.е. плата за программу, составляющая 2 177,43 рублей х 60 месяцев, за вычетом вознаграждения банка).

Таким образом, при заключении договора на участие в программе добровольного страхования ПАО «Совкомбанк» потребителю была предоставлена информация, содержащая разные условия о размере платы, подлежащей возврату при отказе от участия потребителя в программе страхования.

В соответствии со ст.421 Гражданского кодекса Российской Федерации установлено, что граждане и юридические лица свободны в заключении договора, условия договора определяются по усмотрению сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующего условия предписано законом или иными правовыми актами.

В силу п.4 ст.12 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работ, услуг).

В соответствии с пп.1, 2 ст.8 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию об исполнителе, режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

В соответствии с п.1 ст.10 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

По результатам административного расследования в отношении банка составлен протокол по ч.1 ст.14.8 КоАП РФ и назначено наказание в виде предупреждения.

Размер штрафов (неустойки) в связи с нарушением заемщиком сроков возврата кредита иногда **превышает установленные законодательством РФ ограничения**.

П. 21 ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» предусмотрено, что размер неустойки (штрафа, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату потребительского кредита (займа) и (или) уплате процентов на сумму потребительского кредита (займа) не может превышать двадцать процентов годовых в случае, если по условиям договора потребительского кредита (займа) на сумму потребительского кредита (займа) проценты за соответствующий период нарушения обязательств начисляются, или в случае, если по условиям договора потребительского кредита (займа) проценты на сумму потребительского кредита (займа) за соответствующий период нарушения обязательств не начисляются, 0,1 процента от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения обязательств.

При заключении **договоров страхования** также нередко выявляются нарушения, связанные с:

- включением в договор условий, ущемляющих права потребителя, в том числе: при страховании заемщиков по кредитным договорам страховая сумма устанавливается в зависимости от остатка задолженности; потребителю не предоставляется возможность выбора выгодоприобретателя по договору страхования; злоупотребление правом со стороны страховых компаний при определении условий договора страхования о сроке страхования, порядке уплаты страховой премии и последствиях отказа потребителя от договора;
- непредоставлением полной информации об исполнителе и услугах: потребителю не выдаются все приложения к договору страхования (правила, условия и пр.); договор страхования напечатан мелким, трудночитаемым шрифтом (менее 2 мм высота прописных букв).

Справка

По результатам административного расследования в отношении ООО СК «Ренессанс Жизнь» составлен протокол по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ.

Согласно пп.3 п.9 указанного договора застрахованный предоставляет ООО «СК «Ренессанс Жизнь» согласие на автоматизированную и/или на бумажном носителе обработку своих персональных данных: ФИО, дата рождения, данные документа, удостоверяющего личность, мобильный телефон, адрес электронной почты, данные о состоянии здоровья и другие сведения, предусмотренные формой договора страхования или содержащиеся в иных документах, передаваемые страховщику, в том числе, в целях:

- продвижения товаров, работ, услуг, проведения опросов для оценки качества услуг, направления любых информационных и рекламных материалов, сообщений и вызовов путем осуществления прямых контактов с помощью любых средств связи, в том числе, но не ограничиваясь, телефонной связи, sms-сообщений, по сети Интернет, в том числе электронной почты (далее-продвижение услуг);

- осуществление прав и исполнения обязательств страховщика перед третьими лицами: агентами, перестраховочными организациями, сервисными и иными компаниями (список размещен на официальном сайте страховщика) при поручении обработки персональных данных этим лицам и в рамках, заключенных с ними договоров, в том числе, в связи с продвижением услуг.

В соответствии с пп.3 п.9 указанного договора субъект персональных данных несет ответственность за предоставление согласия на обработку персональных данных выгодоприобретателем. Настоящее согласие дается субъектом персональных данных страховщику на срок действия договора и в течение 15 лет после окончания срока действия договора и может быть отозвано субъектом персональных данных в любой момент времени путем передачи страховщику подписанного им письменного уведомления.

В ходе административного расследования установлено, что ООО «СК «Ренессанс Жизнь» используется типовая форма договора страхования по программе страхования «Копилка».

Таким образом, на момент заключения договора согласие потребителя не определено самостоятельной волей и интересом потребителя, а определено условием формы договора. Условие договора сформулировано таким образом, что потребитель вправе отказаться от данного условия договора уже после заключения договора в виде отзыва согласия путем передачи страховщику подписанного потребителем письменного уведомления.

Страховщик заранее обусловил заключение договора на указанных условиях, что подтверждается типовой формой договор страхования по программе страховая «Копилка».

Сведения о разъяснении потребителю права на отказ от дачи согласия и разрешение на использование персональных данных потребителя в тексте договора страхования не содержится.

На основании п.п. 2, 5 ст. 5 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» обработка персональных данных должна ограничиваться достижением конкретных, заранее определенных и законных целей. Не допускается обработка персональных данных, несовместимая с целями сбора персональных данных. Содержание и объем обрабатываемых персональных данных должны соответствовать заявленным целям обработки. Обрабатываемые персональные данные не должны быть избыточными по отношению к заявленным целям их обработки.

В соответствии с п.п 1 п. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» обработка персональных данных должна осуществляться с соблюдением принципов и правил, предусмотренных настоящим Федеральным законом. Обработка персональных данных допускается в следующих случаях обработка персональных данных осуществляется с согласия субъекта персональных данных на обработку его персональных данных.

В соответствии с ч. 1 ст.16 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Назначено наказание по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ в виде административного штрафа в размере 10 000 рублей.

Решением Арбитражного суда города Москвы по делу №А40-235866/2021 постановление признано законным. В настоящее время ООО «СК «Ренессанс Жизнь» подана апелляционная жалоба.

При заключении **договоров вклада и договоров счета** банками также включаются в договоры условия, ущемляющие права потребителя, например, условия, которые позволяют банку **в одностороннем порядке изменять условия и тарифы по таким договорам;** условия, ограничивающие в той или иной степени права потребителя **при истребовании суммы по договору вклада и (или) банковского счета**.

Одна из ключевых проблем на рынке финансовых услуг – это мисселинг.

Мисселинг – продажа потребителям иного продукта, нежели тот, за которым он обратился.

В финансовой сфере это, как правило, касается схем, когда потребитель обращается в банк, чтобы сделать вклад, фактически ему на подписание предоставляется иной договор. Вместо договора вклада потребителю может предоставляться договор займа (например, с пенсионерами, намеревающимися сделать вклад, банк заключает договоры займа от имени другой компании, которая после привлечения денежных средств объявляет о своем банкротстве; при заключении договоров предоставляется неоднозначно понимаемая информация о природе договора, его сторонах), договор инвестиционного страхования или договор инвестирования (в том числе, в ценные бумаги).

В отличие от вклада «подменные» продукты не имеют государственной гарантии возврата; к некоторым договорам (например, инвестиционным) законодательство о защите прав

потребителей не применяется; доказать факт намеренного введения в заблуждения очень проблематично; вложенные средства досрочному возврату не подлежат, а если и подлежат, то на очень невыгодных условиях (можно получить гораздо меньше, чем вложил изначально).

Доказать нарушение сложно. Закон предполагает разумность действий стороны сделки, в связи с чем для ее оспаривания должны быть весомые доказательства. При мисселинге потребитель, как правило, подписывает все предоставленные документы. Доказать обман и неосознанный характер действий при отсутствии свидетелей (к показаниям которых суд также часто относится критически) в суде крайне сложно.

Иногда, иные подменные договора имеют схожее название, например:

- У потребителя был вклад «СуперВклад», а потом банк «подменил» договор договором «Супер Займ», сообщив потребителям, что это «одно и то же».

- Сначала потребителю был представлен договор вклада, а затем представлен на подпись документ с названием «Вклад в будущее» (фактически это был договор страхования и со счета, открытого для целей вклада (первый подписанный договор), в пользу страховой компании была списана огромная страховая премия.

В основном такому обману со стороны финансовых организаций подвержены социально-уязвимые граждане (инвалиды по слуху, зрению и др., пенсионеры, которые в силу возраста не могут объективно оценить ситуацию и т.д.).

По фактам выявленных в ходе надзорных мероприятий нарушений должностные и юридические лица привлекались к административной ответственности.

По результатам рассмотрения административных дел в отношении финансовых организаций и их должностных лиц Управлением и судебными органами власти вынесено 122 постановления о назначении административного наказания. Сумма штрафов, наложенных на юридических и должностных лиц, составила 4,9 млн. рублей.

С целью судебной защиты прав потребителей подаются иски в защиту прав граждан и заключения по гражданским делам в защиту прав потребителей.

Так, в 2021 году Управлением дано 35 заключений в целях защиты прав потребителей, из 29 рассмотренных исков 28 исков, по которым даны заключения, удовлетворены судом. Также, в 2021г. подано 4 иска в защиту прав потребителя, 5 исков (1 поданный в 2020 году) рассмотрены и удовлетворены.

Специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в

2021 году оказано 1,2 тыс. консультаций по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, подготовлено 113 претензий и 40 исков. Удовлетворено 80 претензий и 24 иска.

Всего, в результате правовой помощи со стороны Управления и консультационных пунктов потребителям возмещено порядка 13 млн. руб.

Справка

1. В консультационный пункт по защите прав потребителей Центрального Екатеринбургского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» обратилась гр. К. с просьбой составить возражения на иск ООО «Зевс» о взыскании с нее суммы займа процентов по займу и штрафной неустойки за нарушение сроков возврата суммы займа по договору от 13.04.2017г.

Суть дела - ООО «Зевс» обратилось к гр. К. с иском о взыскании суммы займа, процентов по займу и штрафной неустойки за нарушение сроков возврата суммы займа по договору от 13.04.2017г.

С исковым заявление в суд Истец обратился в ноябре 2021года, то есть по истечению искового срока давности.

Специалистами консультационного пункта были подготовлены возражения о с указанием на пропуск истцом срока исковой давности.

Решением мирового судьи судебного участка № 4 Верх-Исетского судебного района г. Екатеринбург от 18.11.2021 по иску ООО «Зевс» к гр. К. применен срок исковой давности, в удовлетворении требований ООО «Зевс» отказано полностью (дело № 2-4721/2021).

2. В консультационный пункт по защите прав потребителей Каменск-Уральского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» обратилась гр. Ш. с просьбой составить исковое заявление к ПАО «Банк ВТБ» о взыскании уплаченных за дополнительные услуги денежных средств

Суть дела – при заключении кредитного договора потребителю были навязаны дополнительные платные услуги: «КАРТА «АВТОЛЮБИТЕЛЬ», в который включены платные услуги: сервис «Помощь на дорогах», программа лояльности «Мультибонус», доступ к ВТБ-онлайн, списана комиссия за оформление и обслуживание карты «Автолюбитель» в размере 40000,00 руб. Также, потребителю была предоставлена информация, что данная карта выдана для погашения кредита, что потребитель должен вносить на нее денежные средства для дальнейшего списания их по кредиту.

Решением мирового судьи судебного участка № 2 Красногорского судебного района Свердловской области требования гр. Ш. удовлетворены частично (дело № 2-10/2021).

В области информирования населения о правах потребителей финансовых услуг проведено 264 мероприятия. Эффективность проведения мероприятий, направленных на правовое просвещение потребителей, свидетельствуют результаты оценки уровня финансовой грамотности населения Свердловской области.

Для определения реального уровня финансовой грамотности свердловчан специалисты по защите прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» ежегодно проводят анкетирование граждан.

В 2021 году на вопросы анкеты ответили 1914 жителей в 45 муниципальных образованиях области, подавляющее большинство из них – женщины (1285 человек, 66 процентов)

В опросе участвовали свердловчане разных возрастов: большинство представляло возрастную категорию от 25 до 40 лет (724 человека), 598 респондентов от 40 до 60 лет, до 25 лет - 416 человек, а 176 опрошенных – старше 60 лет.

Что касается сферы деятельности опрошенных, руководящие должности среди них занимали 61 человек; большинство ответов давали рабочие (590 человек) и служащие (472 человека), пенсионеры (362 человека), студенты (272 человека) и другие категории.

В ходе проведения анкетирования гражданам предлагалось ответить на несколько вопросов, касающихся отношений потребителя с банками, страховыми компаниями.

79 процентов респондентов отметили, что ведут учет своих расходов, пусть и нерегулярно. Занимают денежные средства на текущие нужды, в основном, у своих родственников, друзей и знакомых – 38 процентов, в банках и иных кредитных организациях 31 процент из числа опрошенных, услугами ломбардов и микрофинансовых организаций пользуются 9 процентов (в 2020 году таких было 5 процентов), а 23 процента опрошенных указали, что они никогда не занимают деньги на текущие нужды (в 2020 году эта цифра составляла 38 процентов).

Основным источником получения информации по финансовым вопросам 43 процента респондентов указали интернет и социальные сети, 39 процентов - печатные издания и телепередачи. Образовательные занятия, уроки по финансовым вопросам просматривают (посещают) 10 процентов опрошенных (в 2020 г. таких было 6 процентов).

Большинство правильных ответов специалисты получили, как и в прошлом году, на вопросы о том, от какой услуги по кредитному договору потребитель не может отказаться (77 процентов из числа опрошенных), о предоставлении банком графика платежей при

заключении кредитного договора (63 процента), неправомерности банка в одностороннем порядке изменять процентную ставку по кредитному договору, а также направлять кредитные карты по почте (59 процентов) и т.п.

Также респондентам было предложено ответить на вопрос, касающийся взаимодействия с коллекторами. Только 39 процентов опрошенных смогли верно указать порядок отказа от взаимодействия с коллекторами (путем направления заявления об отказе через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки). 11 процентов указали, что гражданин не имеет право отказаться от взаимодействия, а 24 процента опрошенных вообще затруднились ответить на данный вопрос.

Затруднения вызвал вопрос, касающийся банкротства граждан. Так, 19 процентов респондентов затруднились ответить, в каких случаях гражданин обязан обратиться в арбитражный суд с заявлением о признании его банкротом. Правильно ответили на данный вопрос (при наличии задолженности не менее 500 000 руб. и отсутствия необходимых средств и имущества для ее погашения) 44 процента опрошенных.

В целом, как показало анкетирование, уровень финансовой грамотности респондентов составил 59 процентов, что на 6 процентов выше, чем в 2020 г.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» реализуются как постоянные мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности, так и блоки мероприятий, приуроченные к определенным событиям и праздникам.

В числе постоянных мероприятий - консультирование (телефонное, личное, посредством электронной почты и Skype); распространение материалов (в том числе, собственных); информирование (сайты, СМИ), в т.ч. рубрика «Азбука потребителя», которая ведётся на сайте Управления.

Группы мероприятий приурочены к Месяцу финансовой грамотности, Дню пожилого человека, Дню защиты прав потребителей.

Так, Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2021 году проведено 64 семинара/лекции/конференции/олимпиады и т.д. для потребителей финансовых услуг, которыми охвачено более 2 тыс. человек, в том числе и социально-уязвимые слои населения (дети, пенсионеры, инвалиды и т.д.). Распространены 3,7 тыс. памяток,

размещено 242 информации, как на собственных сайтах, так и на сайтах администраций муниципальных образований.

В рамках национального проекта по «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развития финансового образования в Российской Федерации» создана видеоазбука для потребителей финансовых услуг, которая рассчитана на широкий круг потребителей и включает в себя 18 видеоуроков по финансовым услугам. Все уроки размещены в интернете, на сайте Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», областном сайте защиты прав потребителей (potrebitel66) демонстрировались в местных СМИ, на обучающих мероприятиях и пр. Кроме того, Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» предоставлялись печатные материалы: ХОЧУ. МОГУ. ЗНАЮ в средние и высшие учебные заведения, учреждения социального обслуживания, иные учреждения, где специалисты читали лекции.

Большая часть продукции распространена при активном привлечении администраций муниципальных образований, которые, в свою очередь, обеспечивали распространение материалов через муниципальные учреждения.

В 2021 году разработаны памятки для потребителей на тему: Порядок обращения к финансовому уполномоченному. Проведен анализ судебной практики по спорам, разрешаемым с участием финансового уполномоченного. Разработано 3 стандарта консультирования потребителей по вопросам оказания финансовых услуг.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2021 году участвовали в следующих мероприятиях:

1) Проводились лекции, семинары, круглые столы для потребителей финансовых услуг, также семинары, круглые столы и брифинги для средств массовой информации. Ежегодно проводится анкетирование граждан по «финансовой грамотности». Кроме того, размещались статьи на сайтах Управления и Центра и распространялись памятки.

2) Приняты участия в Олимпиадах и Конференциях по финансовой грамотности:

- в июне 2021г. принято участие в межведомственном координационном совете по повышению финансовой грамотности населения Свердловской области;

- в ноябре 2021г. принято участие в составе жюри в Олимпиаде по финансовой грамотности для лиц пожилого возраста в формате онлайн;

- в ноябре 2021г. принято участие во Всероссийской научно-практической конференции по финансовому просвещению в России «Финансовая грамотность как основа финансово здорового образа жизни».

Полноту сведений о ситуации в сфере оказания финансовых услуг в 2021 году дополняет информация, представленная **Управлением Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском Федеральном округе** Центрального банка Российской Федерации.

Всего в 2021 году в Банк России от потребителей финансовых услуг, проживающих на территории Свердловской области поступило 6102 обращения, в том числе 3957 обращений в отношении кредитных организаций (далее – блок КО), 1073 обращения в отношении некредитных финансовых организаций (далее – НФО) и 754 обращения в отношении субъектов страхового дела (далее ССД).

В сравнении с 2020 годом количество обращений уменьшилось на 19 процентов (в 2020 году поступило 7518 обращений).

Снижение количества обращений произошло за счет уменьшения обращений в отношении блока КО более чем на 25 процентов: 3957 обращений в 2021 году в сравнении с 5342 обращениями в 2020 году.

В отношении блока НФО количество обращений выросло на 4 процента: 1073 обращения в 2021 году в сравнении с 1023 обращениями в 2020 году.

Количество обращений в отношении ССД снизилось примерно на 4 процента: 754 обращения в 2021 году в сравнении с 786 обращениями в 2020 году.

Структура обращений, поступивших в Банк России в 2021 году от потребителей финансовых услуг, проживающих на территории Свердловской области:

1) Блок КО: 3957 обращений, 65 процентов от общего числа обращений.

Виды продуктов блока КО, на которые поступают обращения:

- потребительское кредитование – 1246, что составляет 31 процент от количества обращений на КО;
- ипотечное кредитование – 337, что составляет 9 процентов от количества обращений на КО;
- прочее – кредитные организации – 286, что составляет 7 процентов от количества обращений на КО
- расчетный счет – 485, что составляет 12 процентов от количества обращений на КО;
- банковские карты/банкоматы – 217, что составляет 5 процентов от количества обращений на КО;

• вклад/депозит - 148, что составляет 4 процента от количества обращений на КО;

В сравнении с 2020 годом количество обращений на блок КО существенно снизилось. В первую очередь это связано с тем, что в 2020 году основную массу обращений в отношении КО составляли вопросы оказания мер поддержки в условиях пандемии коронавирусной инфекции.

2) Субъекты страхового дела (далее - ССД): 754 обращения, 12 процентов от общего числа обращений.

Виды услуг ССД, на которые поступают обращения:

• страхование ОСАГО - 570, что составляет 76 процентов от количества обращений на ССД;

• страхование КАСКО - 13, что составляет 2 процента от количества обращений на ССД;

• страхование от несчастных случаев и болезней - 56, что составляет 7 процентов от количества обращений на ССД;

• страхование жизни на случай смерти – 34, что составляет 5 процентов от количества обращений на ССД;

• страхование имущества физ. Лиц – 17, что составляет 2 процента от количества обращений на ССД;

• страхование жизни с условием периодических страховых выплат (ренты, аннуитентов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика – 17, что составляет 2 процента от количества обращений на ССД.

В сравнении с 2020 годом количество обращений на ССД сократилось на 4 процента, в том числе на страхование ОСАГО: 570 обращений в 2021 году в сравнении с 582 обращениями в 2020 году. Основная доля обращений по вопросам ОСАГО приходится на вопросы неверного применения КБМ.

3) Субъекты рынка микрофинансирования, в том числе кооперативы и ломбарды: 1073 обращения, 17,5 процента от общего числа обращений.

Виды услуг микрофинансовых организаций, на которые поступают обращения:

• деятельность по предоставлению займов микрофинансовыми организациями - 757, что составляет 71 процента от количества обращений на субъекты рынка микрофинансирования;

• мошеннические действия - 112, что составляет 10 процента от количества обращений на субъекты рынка микрофинансирования;

• прочее (мфо) – 78, что составляет 7 процентов от количества обращений на субъекты рынка микрофинансирования;

• кредитные истории – 54, что составляет 5 процентов от количества обращений на субъекты рынка микрофинансирования;

• кредитные потребительские кооперативы (вопросы исполнения обязательств) – 61, что составляет 6 процентов от количества обращений на субъекты рынка микрофинансирования;

• выдача займов ломбардами – 7, что составляет 1 процент от количества обращений на субъекты рынка микрофинансирования.

В сравнении с 2020 годом количество обращений на субъекты рынка микрофинансирования существенно не изменилось (рост на 4 процента). Основная проблематика осталась прежней, а именно: деятельность по предоставлению займов МФО. Вместе с тем, увеличилось количество обращений, связанных с мошенническими действиямипри оформлении микрозаймов (в 2020 году – 11 обращений, в 2021 году – 112 обращений).

4) Субъекты рынка коллективных инвестиций и вопросов соблюдения прав акционеров (участников) обществ – 143 обращения, что составляет 2,4 процента от общего числа обращений.

Виды услуг финансового рынка, на которые поступают обращения:

• вопросы соблюдения требований корпоративного законодательства – 76, что составляет 53 процента от количества обращений на субъекты рынка коллективных инвестиций;

• вопросы соблюдения требований законодательства негосударственными пенсионными фондами – 67, что составляет 46 процентов от количества обращений на субъекты рынка коллективных инвестиций.

Для повышения доверия граждан к продуктам финансового рынка, путем защиты их прав и законных интересов на финансовом рынке в качестве превентивных мер, сотрудниками Управления Службы в 2021 году проведено 196 мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности населения (как в очной, так и в дистанционной) по направлениям:

1) «Работа с детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей» - 9 мероприятий, в т.ч.: образовательные и обучающие мероприятия (лекции, семинары, мастер-классы, воспитательные часы, квесты, консультации, экскурсии, круглые столы, конференции, деловые игры и т.д.) для воспитанников, методистов, воспитателей и руководителей организаций для детей-сирот.

2) «Работа с организациями общего, среднего профессионального и высшего образования» - 23 мероприятия, в т.ч.: образовательные и обучающие мероприятия для всех уровней образования и профессионального педагогического сообщества (лекции, семинары, мастер-классы, воспитательные часы, квесты, консультации, экскурсии, круглые столы, конференции, деловые игры и т.д.).

3) «Подготовка и повышение квалификации педагогических работников» - 4 мероприятия, в т.ч.: по внедрению программ подготовки и повышения квалификации педагогических работников, образовательные и обучающие мероприятия (семинары, конференции, вебинары, консультации, встречи и т.д.).

4) «Работа со взрослым населением и населением пенсионного возраста» - 24 мероприятия (просветительские мероприятия – лекции, обучающие курсы, вебинары, консультации).

5) «Работа с военнослужащими» - 2 мероприятия (просветительские мероприятия – лекции) для преподавателей и курсантов военных образовательных организаций.

6) «Работа с детскими лагерями» - проведено 1 мероприятие (обучающая онлайн-смена для отдыхающих в летнем оздоровительном лагере).

7) Проведен IVВсероссийский онлайн-зачет по финансовой грамотности для населения.

Практическим дополнением к курсу «Основы финансовой грамотности» является проект Банка России «Онлайн-уроки финансовой грамотности». Сотрудниками Управления Службы в 2021 году организовано и оказано содействие в проведении 132 онлайн-уроков по финансовой грамотности, в Свердловской области в онлайн-уроках приняли участие более 100 образовательных организаций.

Управлением Службы проводятся обучающие мероприятия по повышению уровня финансовой грамотности для лиц пожилого возраста, для них проводятся занятия в рамках образовательного проекта Банка России «Прививаем культуру финансовой грамотности», включающий 4 модуля. С 2020 года занятия проводятся и в онлайн-режиме.

Цели проведения мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности населения – распространение финансовых знаний и умений граждан при совершении финансовых операций в повседневной жизни, формирование разборчивого потребителя, способного на компетентный выбор, а также умение граждан защищать свои права как потребителя финансовых услуг.

Особое внимание уделяется формированию специальных компетенций в области управления личными финансами у обучающихся общеобразовательных организаций, образовательных учреждений среднего профессионального и высшего образования.

3.7. Платные образовательные услуги

Право на образование является одним из основных и неотъемлемых конституционных прав граждан Российской Федерации (ст. 43 Конституции РФ).

В Российской Федерации гарантируются общедоступность и бесплатность в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами дошкольного, начального общего, основного общего и среднего общего образования, среднего профессионального образования, а также на конкурсной основе бесплатность высшего образования в случае получения гражданином образования данного уровня впервые.

Вместе с тем, стремительное развитие рынка платных образовательных услуг определяет актуальность проблем защиты прав потребителей в данной сфере.

Если ранее деятельность образовательных учреждений финансировалась исключительно за счет бюджетных средств и оказание образовательных услуг на платной основе являлось скорее исключением, чем правилом, то в современных российских реалиях платные образовательные услуги приобретают все большую популярность.

В соответствии с частью 1 статьи 101 Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон N 273-ФЗ) организации, осуществляющие образовательную деятельность, вправе осуществлять указанную деятельность за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об оказании платных образовательных услуг. Платные образовательные услуги представляют собой осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об оказании платных образовательных услуг. Доход от оказания платных образовательных услуг используется указанными организациями в соответствии с уставными целями.

При этом, согласно части 2 статьи 101 Федерального закона N 273-ФЗ платные образовательные услуги не могут быть оказаны вместо образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов. Средства, полученные организациями, осуществляющими образовательную деятельность, при оказании таких платных образовательных услуг, возвращаются оплатившим эти услуги лицам.

Платные образовательные услуги оказываются на основании договора об образовании, который заключается в простой письменной форме. Образовательные услуги предоставляются гражданам в ходе реализации образования различных видов: общего образования, профессионального образования, дополнительного образования и профессионального обучения.

Договор об оказании платных образовательных услуг является одним из видов гражданско-правового договора возмездного оказания

услуг, согласно которому образовательное учреждение оказывает услугу по обучению гражданину-потребителю (обучающемуся) в приобретении навыков и знаний, а на рассматриваемые отношения соответственно распространяется Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

В Управление Роспотребнадзора по Свердловской области с 2008 г. поступают обращения потребителей на нарушение их прав при оказании платных образовательных услуг.

За 2021 г. в адрес Управления и территориальных отделов поступило 104 письменных обращения граждан (по итогам 2020 г. поступило 113 обращений). Таким образом, количество поступивших обращений в сравнении с 2020 годом снизилось на 8 процента (рисунок 81).

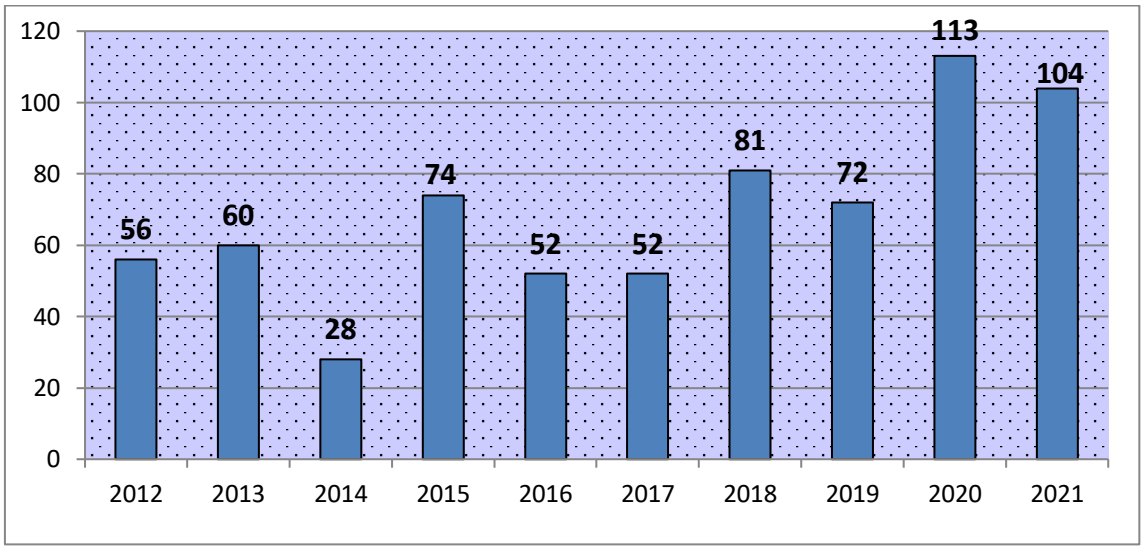

Рис.81. Платные образовательные услуги. Динамика обращений (2012-2021 гг.)

Значительная часть поступивших обращений содержали просьбу о помощи в возврате денежных средств, оценке действий образовательной организации при расторжении договора, а также анализе договоров на оказание платных образовательных услуг. По таким обращениям потребителям разъяснялся алгоритм действий для защиты своих прав, в том числе рекомендовалось обратиться в консультационные пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

Структура обращений потребителей представлена на рисунке 82.

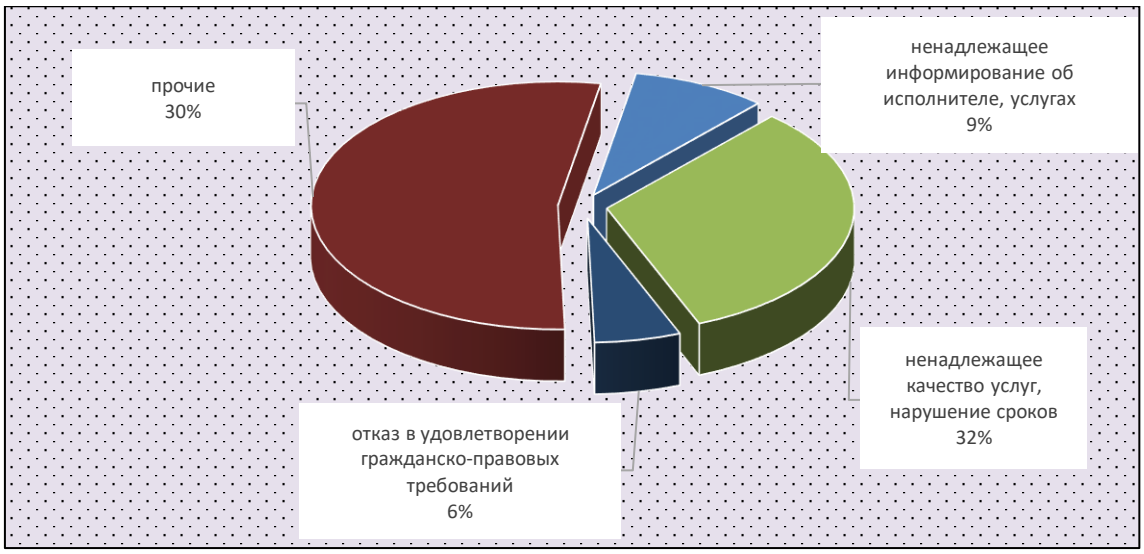

Рис.82. Платные образовательные услуги. Структура обращений (2021 г.)

Структура обращений, поступивших в 2021 году:

- 6 процентов – отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.);
- 9 процентов – ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч., об основных потребительских свойствах, сроках, цене, включая полную стоимость кредита и пр.);
- 32 процента – ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг;
- 30 процентов – прочие нарушения (отсутствие знака о запрете курения для обозначения территорий, зданий и объектов, где курение табака запрещено, нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов и другие).

Гарантия соблюдения прав потребителей образовательных услуг обеспечивается соблюдением хозяйствующими субъектами законодательства в сфере оказания платных образовательных услуг.

Всего за 2021 г. специалистами Управления и его территориальных отделов проведено 75 надзорных мероприятий в отношении организаций, предоставляющих платные образовательные услуги (за 2020 г. проведено 200 мероприятий), в ходе 34 мероприятий выявлены нарушения. Удельный вес надзорных мероприятий с нарушениями составил 45,3.

В ходе контрольно-надзорных мероприятий, проведенных в 2021 году, специалистами выявлены нарушения 255 пунктов нормативных документов в области защиты прав потребителей.

Динамика проводимых Управлением мероприятий по контролю в области защиты прав потребителей образовательных услуг представлена на рисунке 83.

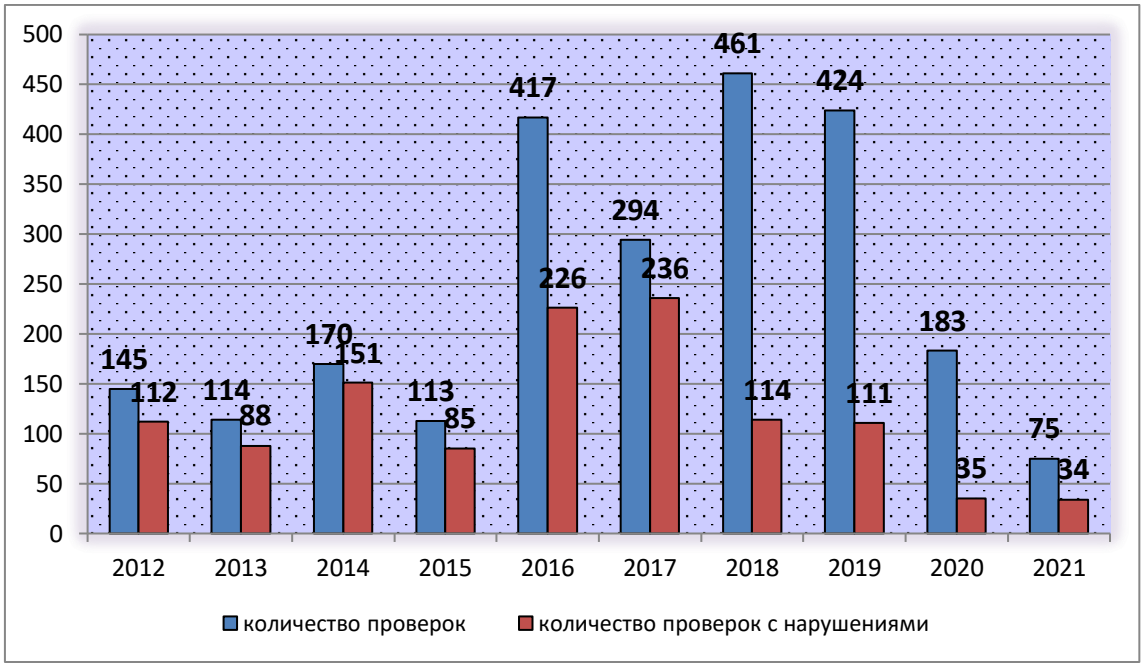

Рис.83. Платные образовательные услуги. Количество проверок и административных расследований (2012-2021 гг.)

Основные нарушения в сфере платных образовательных услуг:

- нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей;
- отсутствие необходимой информации или размещение в неполном объеме необходимой информации на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований;
- прочие нарушения (отсутствие знака о запрете курения для обозначения территорий, зданий и объектов, где курение табака запрещено, нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов и другие).

Структура основных выявленных в 2021 году нарушений в сфере защиты прав потребителей представлена на рисунке 84.

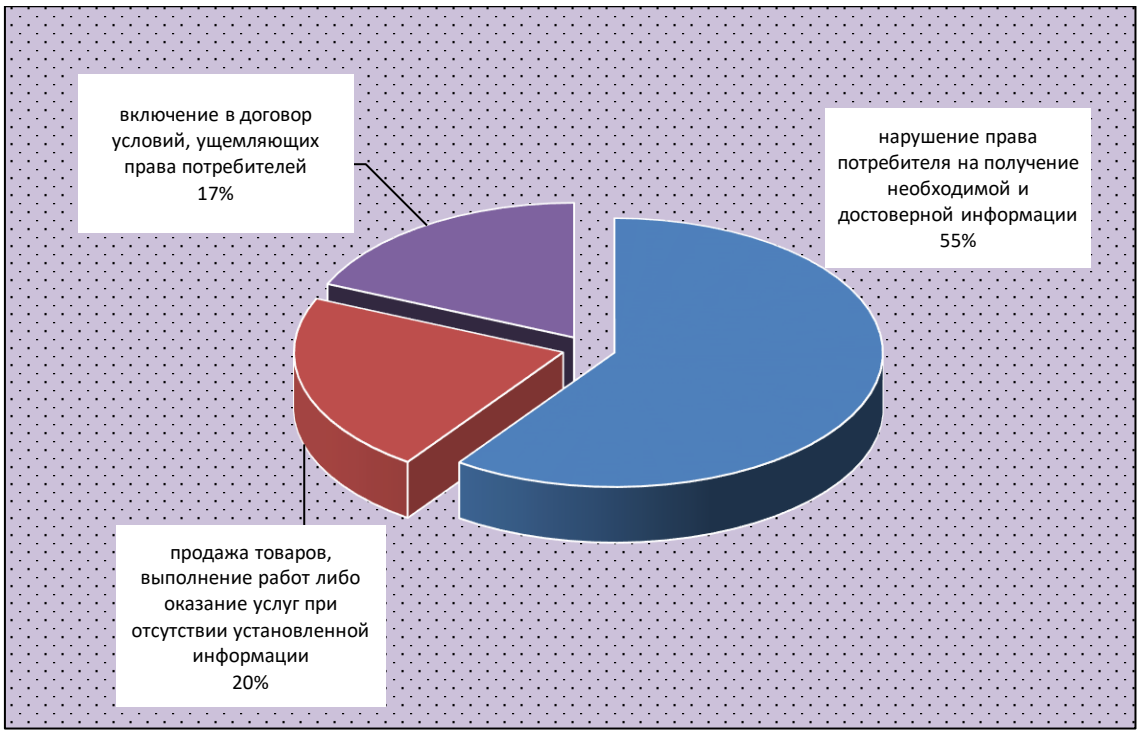

Рис.84. Платные образовательные услуги. Структура выявленных правонарушений при проведении надзорных мероприятий (2020 г.)

Основные нарушения в сфере платных образовательных услуг:

- нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей;
- отсутствие необходимой информации или размещение в неполном объеме необходимой информации на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований;
- прочие нарушения (отсутствие знака о запрете курения для обозначения территорий, зданий и объектов, где курение табака запрещено, нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов и другие).

Структура основных выявленных в 2021 году нарушений в сфере защиты прав потребителей представлена на рисунке 85.

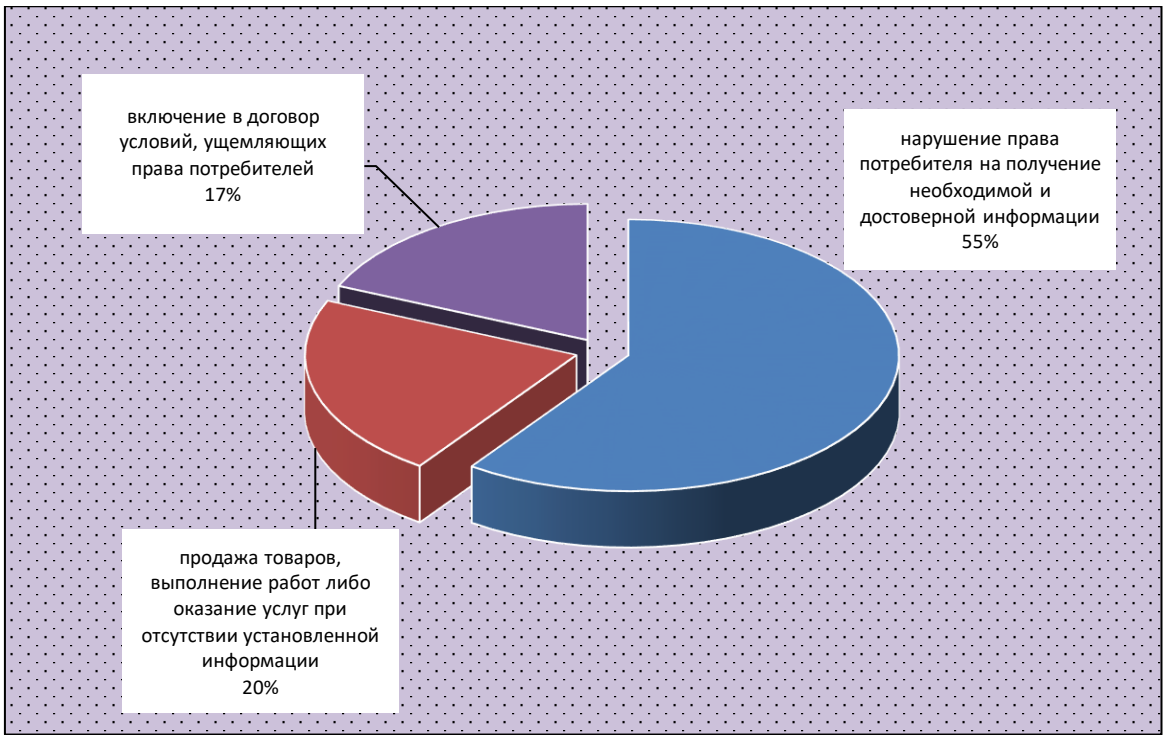

Рис.85. Платные образовательные услуги. Структура выявленных правонарушений при проведении надзорных мероприятий (2021 г.)

Структура правонарушений за 2021 г. сформировалась следующим образом:

- **55 процентов** - нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы (ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

Справка

Первоуральским территориальным отделом Управления на основании п.1 ч.1 ст.28.1 КоАП РФ обнаружено нарушение законодательства РФ в области защиты прав потребителей МКОУ СОШ № 2 г. Нижние Серги (Свердловская область, Нижнесергинский район, г. Нижние Серги, Титова ул., 70), а именно на вывеске образовательной организации указано: Российская Федерация, Управление образования Нижнесергинского Муниципального района, Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2 г. Нижние Серги» режим работы: Пн - сб. 08-00 - 19.00. Иная информация отсутствует, а именно отсутствует место нахождения (адрес) организации.

Юридическое лицо и должностное лицо привлечены к административной ответственности по части 1 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в виде предупреждения.

- **20 процентов - продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации (ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ).**

Справка

Северным Екатеринбургским отделом Управления в ходе рассмотрения обращения гражданки Т* непосредственно обнаружено выполнение работ либо оказание услуг ООО «Ти-Френч» (г. Екатеринбург, ул. Основинская, д. 10 офис 1322, объект – г. Екатеринбург, ул. Машиностроителей, 19 оф. 400) при отсутствии установленной информации, а именно: согласно п. 1.4 заключенного с потребителем Договора официальным сайтом Исполнителя является just-pro.ru.

В соответствии с п. 15 Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 N 706 (действовавшим на момент заключения договора от 02.11.2020), сведения, указанные в договоре, должны соответствовать информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на дату заключения договора.

Из п. указанных 10 Правил следует, что исполнитель обязан довести до заказчика информацию, содержащую сведения о предоставлении платных образовательных услуг в порядке и объеме, которые предусмотрены Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации».

При изучении сайта https://just-pro.ru/ установлено, что он не содержит установленной ст. 9 Закона о защите прав потребителей информации об исполнителе, о лицензии на право ООО «Ти-Френч» осуществления образовательной деятельности, информации, предусмотренной ст. 29 Закона об образовании.

Юридическое лицо привлечено к административной ответственности по части 1 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в виде предупреждения.

- **17 процентов - включение в договор оказания платных образовательных услуг условий, ущемляющих права потребителей, установленных законодательством о защите прав потребителей (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ).**

Справка

Нижнетагильским территориальным отделом Управления по результатам проведенного анализа договора по жалобе потребителя непосредственного обнаружено, что в договор, заключенный между потребителем и АНО «Демидовские автошколы» внесены условия, ущемляющие права потребителей:

- В подп. 4.7 п. 4 Договора указано: «Обучающийся обязан предоставить администрации учреждения свой контактный телефон плюс один дополнительный (например, члена его семьи)», что противоречит ст. 7 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», согласно которой, «Лица, получившие доступ к персональным данным, обязаны не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных», таким образом, обязанность обучающегося предоставить дополнительный контактный телефон (например, члена его семьи) является противозаконным и ущемляет его права.
- В подп. 4.8 п. 4 Договора указано: «…Без предъявления зачетной книжки и карточки на вождение, курсант не допускается до занятий по вождению. При утрате карточки на вождение они не восстанавливаются», что противоречит п. 7 Постановления Правительства РФ от 15.09.2020 N 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг», где указано, что «Исполнитель обязан обеспечить заказчику и обучающемуся оказание платных образовательных услуг в полном объеме в соответствии с образовательными программами (частью образовательной программы) и условиями договора», а также может быть расценено со стороны исполнителя, как злоупотребление правом, поскольку отсутствие вышеуказанных документов, лишает обучающегося получить образовательные услуги в полном объеме.
- В подп. 5.1 п. 5 договора указано: «Учреждение оставляет за собой право в любой момент без предварительного уведомления обучающегося, расторгнуть данный договор в одностороннем порядке, если: обучающийся ранее получал или лишался права на управление автомобилем; обучающийся распространяет порочащие репутацию учреждения или его сотрудников сведения; обучающийся систематически создает негативную атмосферу на коллективных занятиях; обучающийся уплачивает денежные средства сотрудникам учреждения (например, инструктору за дополнительные занятия по вождению)», что противоречит ст. 61 Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и п. 22 Постановления Правительства РФ от 15.09.2020 № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг», где установлен исчерпывающий перечень случаев, дающих право исполнителю в одностороннем порядке расторгнуть договор оказания образовательных услуг.

- В подп. 9.1 п. 9 Договора указано: «По инициативе курсанта договор может быть расторгнут по письменному заявлению. Денежные средства, уплаченные по договору, не возвращаются», что противоречит п. 1 ст. 782 ГК РФ и ст. 32 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», в соответствии с которыми, потребитель/заказчик вправе в любое время отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.
- В подп. 9.4 п. 9 договора указано: «В случае расторжения настоящего договора обучающимся в одностороннем порядке, а также в случае расторжения настоящего договора учреждением на основании п. 5.1, 9.2, 9.3, оплата, произведенная по данному договору не возвращается», что противоречит п. 1 ст. 782 ГК РФ и ст. 32 Закона № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», в соответствии с которыми, потребитель/заказчик вправе в любое время отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору. Также условие противоречит п. 2 ст. 782 ГК РФ, согласно которому исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков.
- В подп. 10.2 п. 10 договора указано: «…Материальный ущерб нанесенный автомобилю при обучении курсанта распределяется следующим образом: 40 процента стоимости ремонта и материалов оплачивает курсант…», что не соответствует п. 17 Постановления Правительства РФ от 15.09.2020 № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг», ст. 1068 и ст. 1079 ГК РФ. Согласно п. 1 ст. 4 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», владельцы транспортных средств обязаны на условиях и в порядке, которые установлены настоящим Федеральным законом и в соответствии с ним, страховать риск своей гражданской ответственности, которая может наступить вследствие причинения вреда жизни, здоровью или имуществу других лиц при использовании транспортных средств. Следовательно, при наступлении страхового случая, именно страховая компания, в пределах страховой суммы, будет возмещать ущерб.

Юридическое лицо привлечено к административной ответственности по части 2 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в виде предупреждения.

По результатам проведенных надзорных мероприятий в сфере платных образовательных услуг Управлением и судами в 2021 году вынесено 29 постановлений о привлечении к административной ответственности. Общая сумма штрафов, наложенных Управлением и судами, составила 106 тыс. рублей (в 2020 г. – 126 тыс. руб.).

Вынесено 4 представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

9 дел о привлечении к административной ответственности направлены на рассмотрение в суды, по 5 делам судами принято решение о назначении административного наказания.

В целях минимизации нарушений в сфере оказания платных образовательных услуг информация о выявленных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области нарушениях направлялась в Министерство образования и молодёжной политики Свердловской области.

Особое внимание по-прежнему уделяется информированию потребителей через средства массовой информации и любые иные доступные источники, консультирование потребителей, а также содействие восстановлению нарушенных имущественных прав.

В 2021 году представлено 4 заключения по делам в целях защиты прав потребителей, все дела рассмотрены судами, требования потребителей удовлетворены, присуждено денежных средств в пользу потребителей 215,7 тысяч рублей, из них компенсация морального вреда 6 тысяч рублей.

Подано 5 исков в суд в защиту потребителей, все 5 исков рассмотрены судами, удовлетворено 4 иска, присуждено денежных средств в пользу потребителей – 19,2 тыс. рублей.

Справка

Северным Екатеринбургским отделом Управления поданы иски в защиту потребителей:

- в защиту интересов С.И.А. к ЧДОУ «Ясли-сад Полянка» о расторжении договора образовательных услуг, возврате денежных средств, компенсации морального вреда. Мировым судьей судебного участка № 5 судебного района, в котором создан Орджоникидзевский районный суд г. Екатеринбурга Свердловской области иск удовлетворен (дело № 2- 1744/2021);
- в защиту интересов З. А.Ф. к ЧДОУ «Ясли-сад Полянка» о расторжении договора образовательных услуг, возврате денежных средств, компенсации морального вреда. Определением мирового судьи судебного участка № 5 судебного района, в котором создан Орджоникидзевский районный суд г. Екатеринбурга Свердловской области производство по делу прекращено по заявлению истца об отказе от исковых требований в связи с добровольным

удовлетворением ответчиком исковых требований (дело № 2-2405/2021);

- в защиту интересов Р. А.М. к ЧДОУ «Ясли-сад Полянка» о расторжении договора образовательных услуг, возврате денежных средств, компенсации морального вреда. Определением мирового судьи судебного участка № 5 судебного района, в котором создан Орджоникидзевский районный суд г. Екатеринбурга Свердловской области производство по делу прекращено по заявлению истца об отказе от исковых требований в связи с добровольным удовлетворением ответчиком исковых требований (дело № 2-2586/2021);
- в защиту интересов З. Н.В. к ЧДОУ «Ясли-сад Полянка» о расторжении договора образовательных услуг, возврате денежных средств, компенсации морального вреда. Определением мирового судьи судебного участка № 5 судебного района, в котором создан Орджоникидзевский районный суд г. Екатеринбурга Свердловской области производство по делу прекращено по заявлению истца об отказе от исковых требований в связи с добровольным удовлетворением ответчиком исковых требований (дело № 2-3069/2021).

Иски поданы в связи с тем, что родители детей, посещавших учреждение в 2021 году, внесли плату за услуги детского садика, однако его деятельность была прекращена, а внесенная плата - не возвращена.

Справка

Центральным Екатеринбургским отделом представлено заключение по делу о защите прав потребителей по иску П. К.Н. в отношении ЧОУ ДО «Алибра» по факту оказания некачественных образовательных услуг - решением мирового судьи судебного участка № 6 Ленинского района г. Екатеринбурга иск удовлетворен частично (дело № 2-1486/2021).

Всего в 2021 году специалистами территориальных отделов проведено 104 мероприятия, направленных на просвещение потребителей в области защиты прав потребителей на рынке платных образовательных услуг (путем размещения информации в печатных изданиях, на сайте Управления; информационных агентствах (сайтах), сайтах МО; выступления на телевидении; выступления на радио; прочее (в т.ч. семинары, совещания, круглые столы, лекции)).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2021 г. оказано 195 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания образовательных услуг.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- нарушение срока оказания услуг (в частности, такие нарушения были связаны с вводимыми ограничениями из-за распространения новой короновирусной инфекции),
- порядок возврата денежных средств за неоказанные услуги,
- вопросы качества оказания услуг в случаях их дистанционного предоставления,
- возврат денежных средств при отказе потребителя от услуг.

Для потребителей подготовлены 9 претензий, из которых 3 рассмотрены, все удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 117 тыс. руб. Наибольшее число претензий подготовлено в адрес ЧДОУ «Полянка» (г. Екатеринбург).

Также для потребителей были составлены 4 исковых заявления, 3 из которых рассмотрены, 2 – в пользу потребителя. Сумма возмещенных в судебном порядке средств составила 77 тыс. руб. Исковые заявления подготавливались по вопросам ненадлежащего качества услуг (услуги по обучению вождению на автомобиле оказаны не в полном объеме), нарушения срока оказания услуг в период действия ограничительных мер.

Полноту сведений по платным образовательным услугам в 2021 году дополняет информация, полученная из **Министерства образования и молодежной политики Свердловской области** (далее – Министерство).

В соответствии с реестром лицензий на осуществление образовательной деятельности по состоянию на 31 декабря 2021 года количество организаций, осуществляющих образовательную деятельность, на территории Свердловской области составило 3706, из них юридических лиц – 3614 (включая образовательные организации – 3082), индивидуальных предпринимателей – 92.

В целях предупреждения нарушений обязательных требований законодательства Российской Федерации в сфере образования, в том числе в сфере оказания платных образовательных услуг, в 2021 году Министерством:

1) в рамках осуществления федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования реализована Программа профилактики нарушений обязательных требований законодательства Российской Федерации в сфере образования и лицензионных требований при осуществлении образовательной деятельности на 2021 год, утвержденная приказом Министерства от 18.12.2020 № 260-кн (далее – Программа профилактики на 2021 год).

Программа профилактики на 2021 год предусматривала мероприятия:

проведение консультаций для представителей органов местного самоуправления и организаций, осуществляющих образовательную деятельность (55 консультаций);

проведение публичных мероприятий для контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований, в том числе в части оказания платных образовательных услуг (5 публичных мероприятий);

проведение обобщения и анализа правоприменительной практики контрольной (надзорной) деятельности;

размещение на официальном сайте Министерства перечней нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования, соблюдение которых оценивается при проведении мероприятий по контролю, запрашиваемых сведений в ходе контрольных (надзорных) мероприятий, информации о порядке консультирования по вопросам проведения контрольных (надзорных) мероприятий;

информирование контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований, в том числе об изменениях законодательства Российской Федерации в сфере образования (подготовлено 7 информационных писем, 344 информирования);

составление и направление предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований в случае наличия сведений о готовящихся нарушениях или признаках нарушений обязательных требований (122 предостережения).

Помимо этого, в рамках осуществления государственного контроля (надзора) Министерством проведены профилактические визиты в отношении контролируемых лиц, получивших лицензию на осуществление образовательной деятельности в срок не позднее чем в течение одного года со дня начала такой деятельности (30 профилактических визитов);

2) на сайте Министерства (minobraz.egov66.ru) созданы:

раздел «Обращения граждан», подраздел «Ответы на часто задаваемые вопросы», в котором регулярно обновляется информация для потребителей по вопросам реализации их прав;

раздел «Повышение финансовой грамотности» в целях информационной поддержки реализации комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы»;

3) Министерством еженедельно проводятся совещания с руководителями органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, в режиме видеотрансляции, в том числе по вопросам реализации федеральных государственных

образовательных стандартов общего образования и соблюдения требований законодательства в сфере образования, обеспечивающих право детей на получение качественного и доступного образования.

Организованы и проведены «горячие линии» по вопросам: организации образовательного процесса; приема в 1-й класс; питания обучающихся; профилактики распространения коронавирусной инфекции.

В рамках реализации комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы» согласно мониторингу реализации мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности, в 93,47 процента (в 2020 году – 92 процента) общеобразовательных организаций реализуются различные мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности.

В качестве других форм организации деятельности по реализации программы по повышению финансовой грамотности проводились занятия с обучающимися и студентами в рамках Всероссийской программы «Дни финансовой грамотности в учебных заведениях» (базовый уровень), бизнес-форум «Свое дело», вебинары, квесты, лектории, тренинги и другие;

4) в рамках Всероссийского дня правовой помощи детям, состоявшегося 19 ноября 2021 года, подведомственными Министерству государственными организациями Свердловской области, осуществляющими образовательную деятельность, было проведено 145 лекций, семинаров, демонстраций видеоматериалов и мероприятий профилактической и коррекционной направленности и 47 информационно-просветительских мероприятий, связанных с реализацией примирительных процедур и процедур медиации;

5) для оценки сведений, содержащихся в обращениях граждан, информации от органов государственной власти, в соответствии с Федеральным законом от 31 июля 2020 года № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» Министерством проведены 41 внеплановая проверка и 235 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия – наблюдений за соблюдением обязательных требований (мониторингов безопасности).

В 2021 году Министерством рассмотрено 1249 обращений граждан, связанных с нарушением их прав, по следующим вопросам:

- устройство в дошкольную образовательную организацию – 363;
- безопасность образовательного процесса – 293;
- прием в образовательную организацию – 182;
- реализация образовательной программы – 128;
- выдача документов об образовании – 80;
- питание обучающихся – 68;

- привлечение средств родителей – 52;
- организация подвоза обучающихся – 43;
- отчисление из образовательной организации – 14;
- оплата за содержание ребенка в дошкольной образовательной организации – 12;
- выплата стипендии – 11;
- оказание платных образовательных услуг – 3.

В 2021 году Министерством проведено 739 контрольных (надзорных) мероприятия, из них 504 проверки (423 плановые проверки в соответствии с Планом проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих образовательную деятельность на территории Свердловской области, на 2021 год, утвержденным приказом Министерства от 26.10.2018 № 252-кн, и 81 внеплановая проверка; 235 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия (мониторингов безопасности).

При проведении контрольных (надзорных) мероприятий выявлено 3659 нарушений обязательных требований.

Наиболее часто выявляемые в 2021 году нарушения (в динамике с предыдущим годом) представлены в таблице 4.

Таблица 4

Нарушения, выявленные Министерством образования и молодёжной политики Свердловской области

Суть нарушения	Количество нарушений (процента от общего количества нарушений)	
	2020 год	2021 год
Нарушение требований к наличию, разработке, принятию и содержанию локальных нормативных актов	500 (14,68 процента)	1304 (36 процентов)
Нарушение требований к официальному сайту образовательной организации	182 (5,35 процента)	388 (11 процента)
Несоблюдение порядка заполнения, выдачи, хранения и учета документов установленного образца	412 (12,10 процента)	100 (2,7 процента)
Нарушение обязательных требований, предусмотренных статьей 28 Федерального закона № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»	192 (5,6 процента)	1087 (30 процентов)
Нарушение требований по внесению сведений в ФИС ФРДО	72 (2,11 процента)	107 (3 процента)

3.8. Транспортные услуги

Пассажирский транспорт осуществляет перевозки населения в международном, междугородном, пригородном и внутригородском сообщениях.

Основными принципами организации и осуществления транспортного обслуживания населения являются: безопасность выполнения пассажирских перевозок, качество транспортного обслуживания населения, доступность транспортных услуг для населения, контроль за соблюдением установленных условий выполнения регулярных перевозок и др.

С 1 января 2021 г. взамен Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2009 г. № 112, вступили в силу новые Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 1 октября 2020 г. № 1586142.

Правила устанавливают порядок организации различных видов перевозок пассажиров и багажа, предусмотренных Федеральным законом от 8 ноября 2007 г. № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта», в том числе требования к перевозчикам, фрахтовщикам и владельцам объектов транспортной инфраструктуры, условия таких перевозок и условия предоставления транспортных средств для таких перевозок, в частности:

– порядок регулярных перевозок пассажиров и багажа;

– порядок перевозок пассажиров и багажа по заказу;

– порядок перевозок пассажиров и багажа легковым такси;

– положения о забытых и найденных вещах.

Основные изменения коснулись порядка перевозок пассажиров и багажа легковым такси. Появилась обязанность хранить не менее 6 месяцев сведения из журнала регистрации заказов. Его можно вести в бумажном или электронном виде. До подачи такси пассажиру нужно сообщить номер заказа, наименование перевозчика, размер оплаты, планируемое время прибытия. Клиенту необходимо выдать чек, в том числе электронный. На передней панели справа от водителя в обязательном порядке должна быть размещена информация, содержащая наименование фрахтовщика, его адрес и телефон, номер разрешения на таксистскую деятельность, наименование органа, выдавшего это разрешение.

В приложениях к Правилам содержатся обязательные реквизиты билетов, квитанции на провоз ручной клади, багажных квитанций, заказа-наряда на предоставление транспортного средства для перевозки пассажиров и багажа. Постановление действует до 1 января 2027 г.

Свердловская область обладает развитой сетью общественного транспорта (трамвай, троллейбус, автобус, маршрутное такси, городская электричка, а также метрополитен). С 2018 года в

Свердловской области действует услуга каршеринга.

Также на территории Свердловской области расположен крупный международный аэропорт Кольцово, который имеет статус аэропорта федерального значения.

В 2021 году на рейсах в аэропорту Кольцово обслужено 6,06 млн пассажиров. Для сравнения, в допандемийном 2019 году было обслужено 6,4 млн пассажиров, в 2020 — 3,6 млн человек (- 44 процента к 2019 году). Большинство пассажиров аэропорта — 4,9 млн — путешествовали внутрироссийскими рейсами. В 2021 году уральцам были доступны прямые регулярные перелеты в 58 городов России. Самыми популярными направлениями по традиции стали Москва, Сочи и Санкт-Петербург. При этом сохраняется тенденция к увеличению числа пассажиров на рейсах в обход Москвы — в 2021 году на региональных маршрутах было обслужено 62 процента от общего количества пассажиров внутренних рейсов. Таких показателей удалось достичь во многом благодаря открытию и возобновлению полетов по ряду региональных направлений. Абсолютными «новичками» года в Кольцово стали Абакан, Тобольск и Киров. Возобновились рейсы в Магнитогорск, Ульяновск, Белгород, Барнаул, Ижевск. Лидерами по приросту пассажиропотока относительно 2019 года стали Сочи, Санкт-Петербург, Анапа, Симферополь, Краснодар и Нижний Новгород. Несмотря на возобновление полетов по ряду зарубежных направлений, пандемия внесла коррективы в объемы международных перевозок. Лишь в конце июня 2021 года возобновились закрытые в апреле рейсы на популярные турецкие курорты. В сентябре минувшего года впервые за шесть лет из Екатеринбурга отправился самолет в египетский Шарм-эль-Шейх. Нестабильная ситуация сказалась на пассажиропотоке: в минувшем году на международных рейсах в Кольцово обслужено на 45 процента меньше пассажиров, чем в допандемийном 2019 году. Помимо курортов Турции и Египта, в прошлом году из Екатеринбурга возобновились полеты в Будапешт, Курган-Тюбе (Бохтар), Бургас, Минск, а также на курорты ОАЭ и Доминиканской Республики. Лидерами по пассажиропотоку на международных линиях стали Анталья, Ларнака и Ереван. Всего в 2021 году пассажирам аэропорта Кольцово были доступны прямые регулярные и чартерные рейсы по 42 зарубежным маршрутам.[7]

В 2021 году в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 673 обращения граждан по вопросам нарушения их прав как потребителей в сфере оказания услуг по перевозке пассажиров различными видами транспорта, что составляет 6 процентов от общего количества обращений в сфере защиты прав потребителей.

[7] http://svx.aero/

В 2021 году количество обращений в сфере транспортных услуг уменьшилось на 51 процент, это связано с резким ростом числа жалоб на воздушные перевозки в 2020 г. в связи с различными ограничительными мерами.

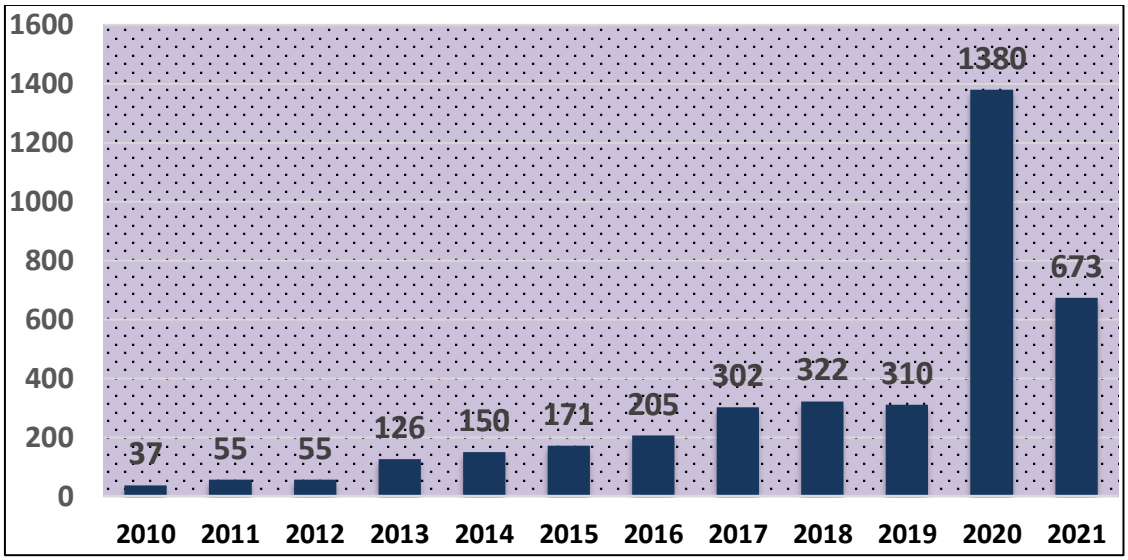

Рис. 86. Транспортные услуги. Динамика письменных обращений (2010-2021 гг.)

В структуре транспортных услуг по итогам 2021 года основное количество обращений приходится на воздушные перевозки – 58 процентов; 15 процентов - на автотранспорт; 2 процента - на железнодорожном транспорте; 25 процентов - по другим перевозкам (такси, каршеринг, перевозка грузов автомобильным транспортом и т.п.).

Структура обращений потребителей, поступивших в адрес Управления и территориальных отделов по видам перевозок, сформировавшаяся в 2021 году представлена на рисунке 87.

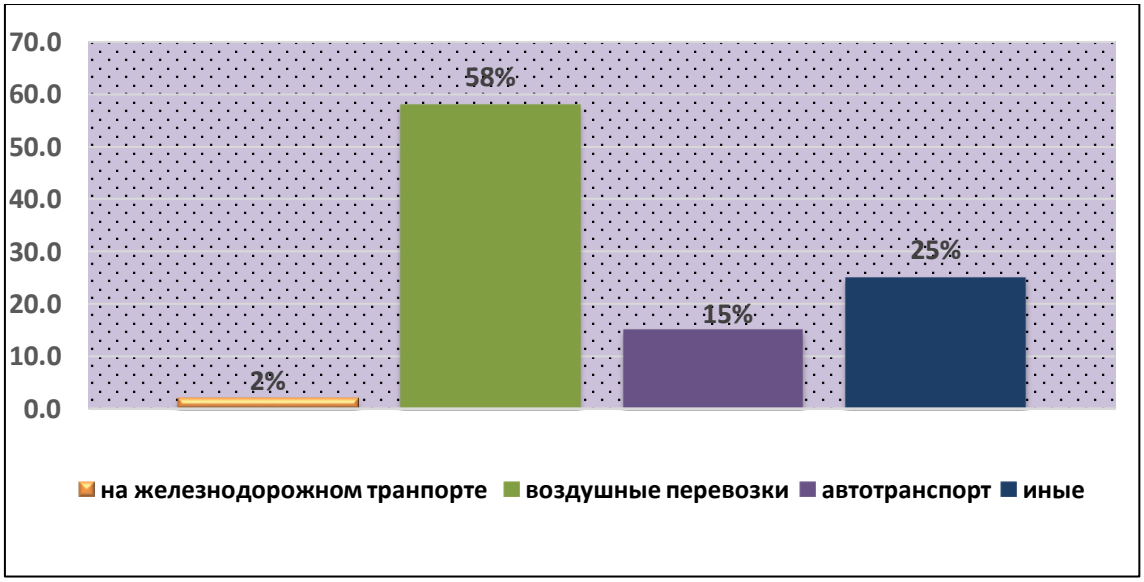

Рис. 87. Транспортные услуги. Структура оказанных услуг по видам (2021 г.)

Структура обращений потребителей по проблемным вопросам представлена на рисунке 88.

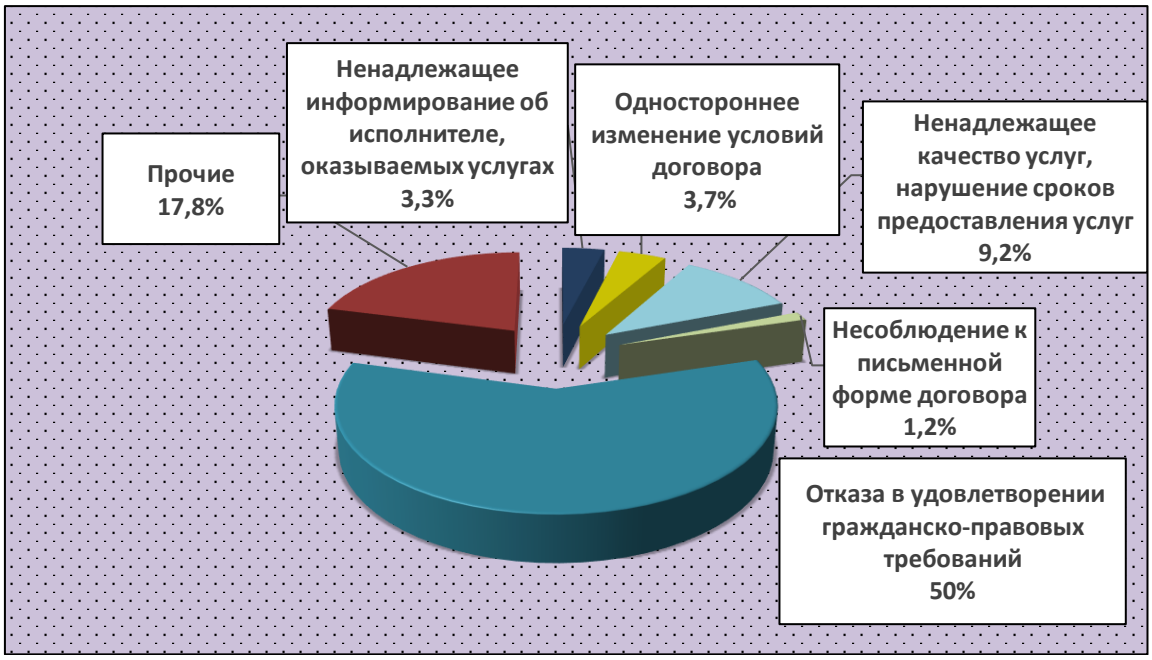

Рис. 88. Транспортные услуги. Структура обращений (2021 г.)

Основная тематика обращений, поступивших в 2021 году:

● ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч., об основных потребительских свойствах, сроках, цене, включая полную стоимость кредита и пр.) – 3,3 процента;

● одностороннее изменение условий договора – 3,7 процента;

● ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг – 9,2 процента;

● отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.) – 50 процентов;

● несоблюдение к письменной форме догвоора – 1,2 процента;

● прочие – 17,8 процента.

Всем потребителям были даны разъяснения действующего законодательства, механизм самозащиты прав гражданско-правовым путем в судебном порядке.

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за 2021 год установлено следующее.

Динамика проводимых Управлением надзорных мероприятий в области защиты прав потребителей транспортных услуг представлена на рисунке 89.

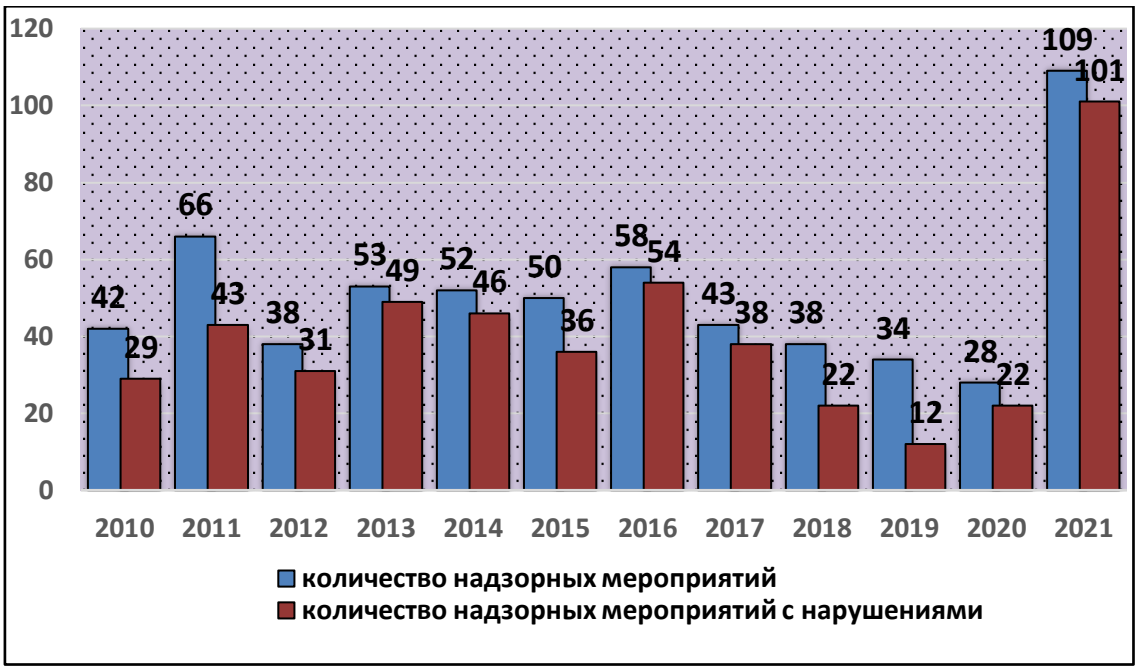

Рис. 89. Транспортные услуги. Количество надзорных мероприятий, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2010-2021гг.)

Всего в 2021 году проведено 109 надзорных мероприятий (в 2020 году – 28), из них по 101 выявлены нарушения требований действующего законодательства РФ (в 2020 году – 22). Удельный вес мероприятий с нарушениями в сфере транспортных услуг в сравнении с 2020 годом увеличился с 78,6 процента до 92,7 процента.

Структура выявленных Управлением в 2021 году нарушений представлена на рисунке 90.

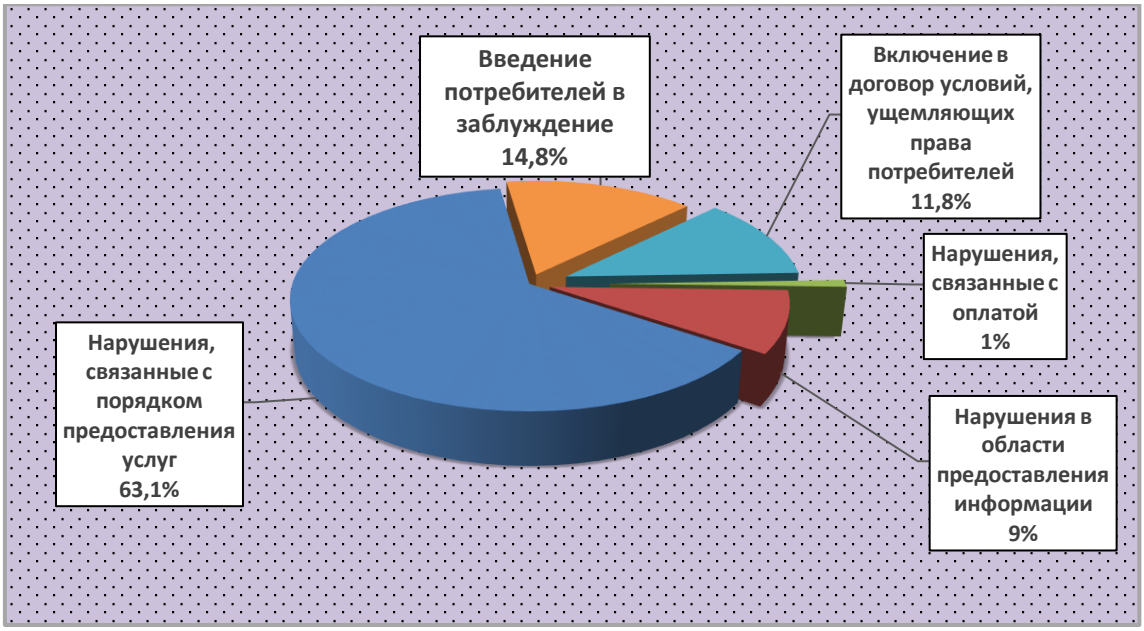

Рис. 90. Транспортные услуги. Структура выявленных правонарушений (2021 г.)

Наиболее часто юридические и должностные лица привлекались к административной ответственности в связи со следующими нарушениями:

1) 63,1 процента (2020 г. – 48,6 процента) - нарушения, связанные с порядком предоставления услуг (ст. 14.4 КоАП РФ)

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены нарушения: АО «Авиакомпания «Уральские авиалинии» ООО «Победа», ООО «Северный ветер».

Справка

Примеры выявленных нарушений:

1. Нарушения, выявленные в действиях АО «Авиакомпания «Уральские авиалинии» (58 дел) и ООО «Северный ветер»:

- нарушение сроков предоставления (непредоставление) пассажирам горячего питания, при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время; нарушение сроков размещения пассажиров в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время (нарушение п. 99 ФАП № 82).

2. Из Уральской Транспортной Прокуратуры г. Екатеринбурга поступил материал проверки в отношении ООО Авиакомпания «Победа». При рассмотрении которого установлено, что во время полета пилот отступил от плана полета воздушного судна, в связи с чем прибытие воздушного судна было задержано на 28 минут. ООО «Победа» нарушен п. 7 ФАП-82. Юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ, назначено наказание в виде штрафа в размере 20 тыс. рублей. (дело А60-20119/2021).

2) 9 процентов (2020 г. – 29,7 процента) - нарушения, связанные с непредоставлением информации потребителям (ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ, ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены нарушения – АО «Авиакомпания «Уральские авиалинии», ИП Яковенко А.В. (г. Качканар), ООО «Союз-НТ» (г. Нижний Тагил).

Справка

Примеры выявленных нарушений:

1. В отношении АО «Авиакомпания «Уральские авиалинии» выявлено нарушение статей 8, 10 Закона о защите прав потребителей,

а именно авиакомпанией надлежащим образом не доводится до пассажиров информация об оплаченной услуги «Платное место», в части не предоставления информации о её цене.

ОАО «Авиакомпания «Уральские авиалинии» привлечено к административной ответственности по ч.1 ст. 14.8 КоАП РФ, назначено наказание в виде штрафа на общую сумму 35 тыс. рублей.

2. Выявлено нарушение п. 11 Правил №1586, а именно на остановке ДК Горняков (Кушва, площадь культуры рядом с ДК) по маршруту №1 отсутствует расписание перевозок.

ИП Яковенко А.В. привлечен к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ, назначено наказание в виде предупреждения.

3. При проведении административного расследования в отношении ООО «Союз-НТ» выявлено нарушение п.17-20 Правил № 1586, а именно: На заднем окне автобуса отсутствует информация с указанием маршрута регулярных перевозок. На правой стороне кузова по ходу движения транспортного средства имеется двойная информация о маршрутах следования и недостоверная информация об остановочных пунктах.

ООО «Союз-НТ» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ, назначено наказание в виде предупреждения.

3) 11,8 процента (2019 г. – 13,5 процента) - нарушения, связанные с включением в договор условий, ущемляющих установленные законом права (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ).

В числе субъектов, в отношении которых в ходе надзорных мероприятий выявлены нарушения: ООО «Каршеринг Руссия», АО «Авиакомпания «Уральские авиалинии».

Справка

Примеры выявленных нарушений:

1. В отношении ООО «Каршеринг Руссия» вынесено 4 постановления по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ о назначении административного наказания в виде штрафа на общую сумму 40 000 рублей.

Выявленные нарушения в договорах ООО «Каршеринг Руссия»:

- невозможность оплаты услуг наличным расчетом;
- безакцептное списание денежных средств со счета потребителя;
- невозможности оспаривания сумм ущерба;
- установление срока для удовлетворения требования потребителя больше, чем предусмотрено законодательством;

- установления штрафных санкций в договоре;
- установление размера ответственности потребителя за нарушение денежного обязательства в размере, значительно превышающем размер установленный законодательством;
- одностороннее изменение договора;
- освобождение исполнителя от ответственности за исполнение обязательств, находящихся в сфере контроля со стороны исполнителя;
- установление срок для удовлетворения требования потребителя больше, чем предусмотрено законодательством;
- условия о подсудности.

За выявленные нарушения ООО «Каршеринг Руссия» привлекалось к административной ответственности. По заявлению ООО «Каршеринг Руссия» постановление и предписание были обжалованы. Постановление и предписание были признаны **незаконными в части** установления безакцептного списания денежных средств со счета потребителя; установления штрафных санкций в договоре, установление срок для удовлетворения требования потребителя больше, чем предусмотрено законодательством. Дела Арбитражного суда Свердловской области № А60-43213/2020, № А60-33607/2020.

По мнению суда, в части установления штрафных санкций в договоре, указанные положения договоров соответствуют общим принципам ответственности, определенным ст. 15, 330, 1064 Гражданского кодекса Российской Федерации. Наличие административных штрафов за соответствующие правонарушения, которые могут быть допущены водителем транспортного средства, не имеет правового значение при установлении сторонами условий и меры ответственности за нарушение условий договора. Напротив, наличие такой ответственности обуславливает экономический интерес заинтересованного лица установить условия, побуждающие потребителя не допускать соответствующих нарушений, соразмерность возможных убытков исполнителя и меры ответственности потребителя условиями договоров соблюдается.

2. В отношении АО «Авиакомпания «Уральские авиалинии» вынесено 2 постановления по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ о назначении административного наказания в виде штрафа на общую сумму 30 тыс. рублей.

Выявленные нарушения: включение в договор воздушной перевозки дополнительных услуг (телемедицина) при оформлении авиабилета онлайн на сайте авиакомпании (дело № А60-8647/2021).

3. Составлено 6 протоколов об административном правонарушении по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ в отношении транспортной компании ООО ТК «Кашалот», по результатам рассмотрения которых

юридическое лицо привлечено к административной ответственности, назначено наказание в виде штрафа на общую сумму 71 тыс. рублей.

4) 14,8 процента (в 2020 году – 5,4 процента) – введение потребителя в заблуждение (ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ).

По материалам Уральской Транспортной Прокуратуры г. Екатеринбурга вынесено 15 постановлений о привлечении к ответственности АО «Авиакомпания «Уральские авиалинии» по факту продажи билетов в иностранные государства, когда на момент исполнения обязанностей договора воздушной перевозки авиасообщение с указанными иностранными государствами было прекращено. АО «Авиакомпания «Уральские авиалинии» назначено наказание в виде штрафа на общую сумму 1 822 тыс. рублей.

Всего в 2021 году вынесено 101 постановление о назначении административного наказания, общая сумма наложенных штрафов составила 3 957 тыс. рублей. (2020 год – вынесено 25 постановлений о назначении административного наказания, общая сумма штрафов – 438, 5 тыс. рублей).

Таким образом, применение мер административного воздействия в сравнении с 2020 годом увеличилось в 4 раза, сумма взысканных штрафов увеличилась в 9 раз.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области не ограничивается исключительно мерами административного воздействия.

В 2021 году Управлением и территориальными отделами дано 7 заключений по граждански делам в целях осуществления возложенных на него функций по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей, 6 из них рассмотрены и поддержаны судами. Сумма взысканных денежных средств составила 543,1 тыс. рублей.

Подано 1 исковое заявление в интересах неопредленного круга лиц, 1 исковое заявление в интересах конкретного потребителя. Судами исковые требования удовлетворены.

Справка

Центральным Екатеринбургским отделом Управления подано исковое заявление в интересах конкретного потребителя к ПАО «Аэрофлот» о взыскании денежных средств за приобретенные авиабилеты. В 2019 году были заключены договоры авиаперевозки с ПАО «Аэрофлот», через сайт OZON Travel (ООО «Интернет Трэвел»). Согласно условиям договора, потребители должны были лететь по маршруту Екатеринбург - Прага - Екатеринбург. Вылет 08.04.2020 из

г. Екатеринбург, аэропорт Кольцово, рейс SU 1409 в 05:15 через г. Москву, аэропорт Шереметьева, рейс SU 2010 до г. Прага. Обратный вылет 28.04.2020 из г. Прага, аэропорт Вацлава Говела, рейс SU 2017, через г. Москву, аэропорт Шереметьева, рейс SU 1410, до г. Екатеринбурга, аэропорт Кольцово. Стоимость приобретенных авиабилетов составила 47 626 рублей. Оплата произведена в полном объеме. В связи с невозможностью перелета, потребители обратились в авиакомпанию через сайт OZON Travel с просьбой вернуть им денежные средства в размере 47 626 рублей. В возврате данной суммы им было отказано и было предложено произвести замену денежных средств ваучерами, которые можно использовать в течение 3 лет. 16.12.2020 на электронный адрес перевозчика была направлена претензия и продублирована почтовым отправлением Почты России. 21.12.2020 почтовое отправление получено адресатом, с требованием в десятидневный срок, предусмотренный ст. 31 ФЗ «О защите прав потребителей», вернуть уплаченные за авиабилеты денежные средства в размере 47 626 рублей. Согласно уведомлению о вручении претензия была получена авиакомпанией 21.12.2020. В ходе судебного разбирательства денежных средств в размере 47 626 рублей авиакомпанией потребителям были возвращены.

Решением мирового судьи судебного участка № 2 Октябрьского района г. Екатеринбурга (дело №2-134/2021) исковые требования удовлетворены частично, с ПАО «Аэрофлот» в пользу первого истца взысканы проценты за пользование чужими денежными средствами за период с 21.01.2021 по 01.02.2021 в размере 33,27 рублей, компенсация морального вреда в размере 3000 рублей, расходы по оплате почтовых услуг в размере 53,64 рублей, штраф за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя 1516,64 рублей. В пользу второго истца взысканы проценты за пользование чужими денежными средствами за период с 21.01.2021 по 02.02.2021 в размере 36,05 рублей, компенсация морального вреда в размере 3000 рублей, расходы по оплате почтовых услуг в размере 53,64 рублей, штраф за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя 1518,03 рублей.

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2021 году оказано 505 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания транспортных услуг, большая часть из которых по услугам воздушного транспорта.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- нарушение требований к возврату стоимости авиабилетов в случае вынужденного отказа пассажира;

- нарушение требований к своевременному предоставлению полной и необходимой информации об оказываемых услугах (информация о своевременном изменении времени перелета, условиях перелета, условиях оказания услуг такси, исполнителе услуг при автоперевозках);

- ответственности потребителей по договору каршеринга;

- нарушения прав потребителей при задержках авиарейсов;

- нарушения сроков оказания услуг такси;

- нарушения сроков удовлетворения требований потребителей.

Для потребителей подготовлено 16 претензий, потребителям оказана помощь в подготовке 3 исковых заявлений, судом рассмотрен и удовлетворен 1 иск.

В 2021 году проведено 160 мероприятий, направленных на повышение информированности потребителей.

Ситуацию, сложившуюся на рынке в сфере оказания транспортных услуг гражданам в 2021 году услуг в Свердловской области дополняет информация, полученная из **Уральского управления государственного автодорожного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта (Уральское УГАДН Ространснадзора),** деятельность которого связана с контролем соблюдения правовых основ транспортного законодательства, предупреждения ДТП и снижения тяжести их последствий с целью охраны жизни и здоровья граждан.

Согласно сведениям, представленным из Уральское УГАДН Ространснадзора, в 2021 году в Уральское УГАДН Ространснадзора поступило 562 обращения граждан, проведена 331 проверка, по результатам которых выявлено 2207 нарушений. В 2021 году возбуждено 1124 дела об административном правонарушении, по результатам рассмотрения которых вынесено 1246 постановлений о назначении административного наказания. Сумма наложенных штрафов составила 41682 тыс.руб.

Уральским УГАДН Ространснадзора проводятся организационно-методические мероприятия, предпринимаемые для усиления борьбы с правонарушениями при оказании транспортных услуг: размещается на официальном сайте перечней актов, содержащих обязательные требования, либо перечней самих требований, соблюдение которых является предметом контроля (надзора); проводится консультирование подконтрольных субъектов по разъяснению обязательных требований, содержащихся в нормативных правовых акта и пр.

Примеры основных нарушений, выявляемых при проверках:

1. Нарушение требований к тахографам и правил их использования.

2. Нарушение «Правил обеспечения безопасности перевозок автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом».

3. Нарушение требований по передаче данных аппаратуры спутниковой навигации.

Принимаемые меры, направленные на профилактику нарушений:

1. В Свердловской области созданы союзы, объединяющие организации и индивидуальных предпринимателей, осуществляющие перевозки пассажиров. Специалисты Управления проводят регулярные консультации по вопросам организации перевозок пассажиров непосредственно с перевозчиками, а также специалистами союзов и ассоциаций перевозчиков в Свердловской области.

2. Постоянно проводится анализ аварийности на автомобильном транспорте. Основные усилия по профилактике аварийности на автомобильном транспорте направлены на рейдовые осмотры транспортных средств в процессе их эксплуатации, особое внимание уделяется контролю пассажирских перевозок. Количество рейдовых осмотров (транспортных средств) в 2021 году – 1444.

3. Проведено 60 профилактических визитов.

4. Объявлено 211 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований.

5. В соответствии с утвержденным планом должностными лицами Управления за 2021 год проведена 15 проверок муниципальных образований (далее – МО), в ходе которых выявлено 386 нарушений в 28 МО. Выдано 21 предписание, материалы проверок направлены в органы прокуратуры по месту нахождения МО.

Основные нарушения, выявленные в ходе проверки МО:

отсутствие, принятых органом местного самоуправления необходимых нормативных правовых актов;

отсутствие, предусмотренных законодательством Российской Федерации, полномочий, в уставных документах или положениях о структурных подразделениях;

несоответствие принятых органом местного самоуправления правовых актов требованиям законодательства;

нарушение установленных требований по ремонту и содержанию автомобильных дорог;

не проводятся конкурсы на право осуществления пассажирских перевозок автомобильным транспортом;

отсутствие утвержденного перечня автомобильных дорог общего пользования местного значения, перечня автомобильных дорог необщего пользования местного значения;

не организован контроль выполнения условий муниципального контракта или свидетельства об осуществлении перевозок по маршруту регулярных перевозок.

По результатам проведенных проверок, главам муниципальных образований выданы предписания на устранение выявленных нарушений.[8]

Согласно сведениям, представленным **Управлением государственного авиационного надзора и надзора за обеспечением транспортной безопасности по Уральскому федеральному округу Ространснадзора** (УГАН НОТБ УФО Ространснадзора), Управление регулярно принимает меры направленные на предупреждение и недопущение нарушений путем проведения рамповых проверок воздушных судов на перроне и внепланового инспекционного контроля поднадзорных авиапредприятий.

В 2021 году в УГАН НОТБ УФО Ространснадзора поступило 89 обращений граждан, проведена 1 проверка, в ходе которой выявлено 10 нарушений.

Проведено 4 мероприятия, направленных на повышение информированности потребителей.[9]

Ситуацию, сложившуюся на рынке в сфере оказания перевозки пассажиров и багажа легковым такси в 2021 году услуг в Свердловской области, дополняет информация **Министерства транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области.** В 2021 году специалистами отдела контрольно-надзорной и разрешительной деятельности рассмотрено 22 обращения граждан, связанных с нарушением их прав. Жалобы касались нарушений, допускаемых при осуществлении перевозок пассажиров и багажа легковым такси. Все поступившие в Министерство обращения рассмотрены, заявителям направлены ответы, приняты меры по пресечению нарушений.

Действия Министерства по пресечению нарушений обязательных требований и (или) устранению последствий таких нарушений осуществляются в рамках предоставленных органу полномочий. В случае выявления нарушений, выдаются предписания об устранении выявленных нарушений, осуществляется контроль за исполнением ранее выданных предписаний, виновные лица привлекаются к административной ответственности.

Количество проведенных проверок, количество и основные виды выявленных нарушений.

[8] Данные представлены письмом Уральское УГАДН Ространснадзора от 15.02.2022 №1-02-222.

[9] Данные представлены письмом УГАН НОТБ УФО Ространснадзора от 17.02.2022 № И/08/ГО-512.

В 2021 году Министерством проведены 3 плановые проверки и 9 внеплановых проверок в рамках осуществления регионального государственного контроля в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси. По результатам проверок выдано 7 предписаний об устранении нарушений обязательных требований.

По итогам плановых и внеплановых проверок, плановых рейдовых мероприятий, материалов, поступающих обращений граждан из УГИБДД МВД России по Свердловской области, Уральским МУГАДН возбуждено 120 дел об административных правонарушениях, в том числе 2 дела, связанных с нарушением прав потребителей: по ст. 9.13 КоАП РФ (уклонение от исполнения требований к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг) - 1 дело (индивидуальный предприниматель привлечен к административной ответственности в виде штрафа в размере 2 500 рублей; по ч. 1 ст. 11.14.1 КоАП РФ (отсутствие в салоне легкового такси информации, предусмотренной Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом) - 1 дело (лицо привлечено к административной ответственности в виде штрафа в размере 1 000 рублей).

В рамках осуществления федерального государственного контроля (надзора) за внеуличным транспортом проведена одна плановая выездная проверка, по результатам проведения которой нарушений прав потребителей не выявлено.

Методическая работа с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями проводится в ходе проведения контрольных (надзорных) мероприятий, профилактических мероприятий, путем информирования и консультирования по вопросам соблюдения обязательных требований, проведения публичных мероприятий по обсуждению правоприменительной практики.

Предложения Уральского МУГАДН по совершенствованию законодательства, направленные на защиту прав потребителей в соответствующей сфере рынка.

- внести в КоАП РФ изменения, предусматривающие ответственность лиц, осуществляющих предоставление информационных услуг в сфере перевозок пассажиров и багажа лаковым такси («службы заказа такси»), за передачу заказов лицам, не имеющим соответствующего разрешения;

- внести в Федеральный закон от 21 апреля 2011 года № 69-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» изменения, предусматривающие обязанность лиц, обращающихся с заявлениями на получение разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа

легковым такси в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации, сообщать информацию о месте фактического осуществления деятельности на территории соответствующего субъекта;

- с целью упрощения процедуры возбуждения и рассмотрения дел об административных правонарушениях, ответственность за которые предусмотрена ст. 11.14.1 КоАП РФ, рассмотреть возможность внесения изменений в «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195-ФЗ в части назначения административного наказания без составления протокола, предусмотренной ч. 3 ст. 28.6 КоАП РФ за нарушения в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси, а также внесение изменений в ч. 2 ст. 23.36.1 КоАП РФ в части наделения полномочиями по рассмотрению административных дел от имени органа, осуществляющего региональный контроль в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси не только руководителя и заместителя органа исполнительной власти, но и специалистов, осуществляющих контрольно-надзорные функции.[10]

В Свердловский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту в 2021 году поступило 24 обращения от граждан, из них 22 обращения на качество оказание транспортных услуг и 2 обращения на качество оказания медицинской помощи. По результатам рассмотрения данных обращений гражданам были даны разъяснения. Контрольно-надзорные мероприятия в области защиты прав потребителей в 2021 году не проводились.[11]

3.9. Платные юридические услуги

С 2017 г. в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (на базе которого осуществляют работу Консультационный центр и консультационные пункты для потребителей) участились случаи поступления обращений граждан на действия юридических компаний, предоставляющих дорогостоящие юридические услуги на территории Свердловской области.

Размещаются данные компании, как правило, в центре города - улицы Радищева, Ленина, Малышева, 8 Марта, в том числе, рядом с Администрацией г. Екатеринбурга, МФЦ.

Привлечение клиентов они осуществляют путем размещения рекламы, преимущественно, в общественном транспорте, в сети

[10] Данные представлены письмом Министерства транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области от 10.02.2022 №13-01-82/878.
[11] Данные представлены письмом Свердловского территориального отдела Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту от 18.02.2022 №39.

Интернет, в том числе на обезличенных сайтах. При личном посещении гражданами данных фирм под влиянием обмана, заблуждения, вне зависимости от законности требований гражданина и перспектив дела, заключается договор на оказание дорогостоящих юридических услуг.

В договор включатся максимальный состав услуг – независимо от характера проблемы и оптимального пути ее решения (включая подготовку жалоб в различные органы, которые не наделены полномочиями по разрешению спорной ситуации).

Документы готовятся крайне некачественно (состоят из бессистемных цитат нормативных правовых актов, часто не указываются элементарные сведения, необходимые для рассмотрения жалобы по существу – место совершения нарушения, наименование хозяйствующего субъекта и пр.).

Акты о надлежащем оказании услуг подписываются сразу, в связи с чем ненадлежащее оказание услуг доказать проблематично. При отказе от договора компании не возвращают уплаченные денежные средства.

В результате, оказанные юридические услуги, зачастую не влекут за собой достижение заявленных потребителем тех целей, для достижения которых он обратился за правовой помощью. Документы, которые предоставляет юридическая компания потребителю по договору на оказание юридических услуг, являются однотипными, изготавливаются по шаблону, без учета компетенции органов власти, в которые эти документы подготовлены.

Часто жертвами недобросовестных компаний, оказывающих юридические услуги, становятся социально уязвимые категории граждан.

Услуги являются дорогостоящими, в среднем от 20 до 100 тыс. рублей, что абсолютно не обусловлено качеством данных услуг и их составом.

Органы государственной власти тратят значительные ресурсы на переадресацию обращений, подготовку ответов разъяснительного характера, в том числе, на необоснованные обращения.

Предположительно, проблема актуальна и для органов судебной власти, на которых возлагается дополнительная нагрузка по рассмотрению необоснованных исковых заявлений.

Таким образом, компании дискредитируют органы государственной власти, поскольку потребители, не обладающие специальными познаниями, воспринимают ответы на необоснованные обращения как «отписки», а отрицательные решения суда объясняют ненадлежащей работой судебных органов.

Также недобросовестные юридические фирмы создают конкуренцию добросовестным юридическим фирмам, адвокатам.

Причины «успешности» таких компаний в том, что они:

− ведут агрессивную рекламную политику;

− вкладывают значительные ресурсы в продвижение в сети Интернет своих «обезличенных» сайтов, где указывают на бесплатный характер консультаций, используют символику Роспотребнадзора, органов прокуратуры и пр.;

− их прибыль максимальна; они берутся за любую проблему, предоставляя гарантии 100 процента разрешения спора, а в договор включают максимальный состав услуг;

− административная ответственность за нарушения минимальная;

− в спорах с данными фирмами гражданам редко удается выиграть, особенно, если имеется подписанный потребителем акт;

− используется «дешевая рабочая сила» (молодые люди, студенты).

− отсутствует специальное законодательное регулирование порядка предоставления юридических услуг. Отсутствуют правила оказания таких услуг потребителям. Нормы ГК РФ, которые регулируют предоставление услуг, носят общий характер.

26 ноября 2020 г. Управление инициировало проведение рабочей встречи при участии многих органов и организаций, заинтересованных в борьбе с данными фирмами (Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, Управление Федеральной антимонопольной службы по Свердловской области, Свердловский областной суд, Аппарат Уполномоченного по правам человека в Свердловской области, Министерство агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области, Прокуратура Свердловской области, Адвокатская палата Свердловской области, ГУ Министерства юстиции по Свердловской области).

Органы власти и местного самоуправления активно включились в «антирекламную» кампанию против этой деятельности, разместили информацию на своих сайтах и в СМИ.

Управлением на своем сайте тоже был создан раздел «Недобросовестная деятельность юридических фирм», где размещен список таких фирм, новости судебной практики, памятка для потребителей.

Прокуратурой Свердловской области по материалам Управления подано 11 заявлений в суд о блокировке сайтов юридических фирм, 9 заявлений были удовлетворены, 2 дела прекращено в связи с досудебной блокировкой.

Управлением продолжают приниматься меры, направленные на правовую помощь гражданам, привлечение к ответственности нарушителей, в том числе, если возможно – за обман потребителя. В суд предоставляются заключения, иски в защиту прав потребителей по спорам с данными компаниями.

Консультационным центром и консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» для потребителей готовятся претензии и исковые заявления.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и Министерством юстиции Российской Федерации по Свердловской области до центральных аппаратов своих ведомств доведены проблемы, поставленные на рабочей встрече, и предложения по установлению единых требований к качеству юридических услуг.

Согласно поступившей в ответ информации будет создан специальный портал для граждан с целью получения качественной юридической помощи.

Также по данным Главного управления Минюста РФ по Свердловской области, в настоящее время на уровне Минюста РФ ведется работа по вопросу нормативно-правового регулирования, однако, чтобы эта работа не была приостановлена, велась более оперативно, необходимо, чтобы указанная проблема поднималась на всех уровнях власти, различными органами. Тем более, имеется очень проработанный стандарт - ГОСТ Р 56877-2016 «Руководство по оказанию правовой помощи потребителям. Общие требования», который может быть практически целиком проложен в основу нормативного правового акта, который может регулировать оказание таких услуг.

Одной из обозначенных на рабочей встрече проблем является отсутствие единообразной судебной практики по вопросам качества юридических услуг.

Если имеется подписанный потребителем акт, суд, как правило, принимает сторону юридической фирмы, не вдаваясь в подробную оценку самого содержания подготовленных документов и оказанной фактически правовой помощи.

По итогам рабочей встречи Управление обосновало свое видение аспектов качества данных услуг и предложило также Свердловскому областному суду довести материалы до судей, для ознакомления, поскольку не в каждом споре Управление может высказать свою позицию.

В спорах с данными компаниями есть положительные решения. Например, суд соглашается, что составление одинаковых по содержанию документов, отличающихся только «шапкой», не может свидетельствовать о предоставлении разных услуг. Значит, плата должна взиматься как за один документ.

Также есть пример решения, где суд исходит из главного – цели, для достижения которой потребитель пришел в юридическую фирму. Но существенно судебная практика не поменялась. Как правило, если гражданином подписан акт, суд не встает на его сторону.

По мнению Управления, оценка качества данных услуг со стороны судебных органов требуется более комплексная, чем она

дается на сегодняшний момент. Это было бы в общих интересах, поскольку судебные органы также загружены некачественными, необоснованными исками, подготовленными данными юридическими фирмами.

Подписание потребителем акта при отсутствии у него специальных познаний, и подготовка однотипных, «пустых» документов не свидетельствует о надлежащем предоставлении услуги.

В ходе оценки юридической услуги нужно также ответить на вопросы:

- соответствуют ли состав и характер услуг целям, о которых был поставлен в известность исполнитель;
- оптимально ли вообще выбран способ восстановления права и состав услуг, не навязаны ли лишние услуги потребителю;
- проинформирован ли потребитель о рисках и особенностях его дела.
- насколько качественно подготовлены сами документы.

Эта позиция основана на нормах Закона «О защите прав потребителей» и ГОСТ Р «Руководство по оказанию правовой помощи потребителям. Общие требования».

Таким образом, формирование единообразных подходов к формированию судебной практики по-прежнему является актуальной проблемой. При этом представляется необходимым именно комплексная оценка со стороны суда качества юридических услуг, даже если акт об отсутствии претензий потребителем подписан.

За 2021 г. в адрес Управления поступило 103 письменных обращения граждан на действия юридических компаний, предоставляющих дорогостоящих юридические услуги. Значительная часть поступивших обращений содержали сведения о фактах введения в заблуждение относительно потребительских свойств услуги, навязывания услуг, помощи в возврате денежных средств.

Структура обращений потребителей по основным вопросам представлена на рисунке 91.

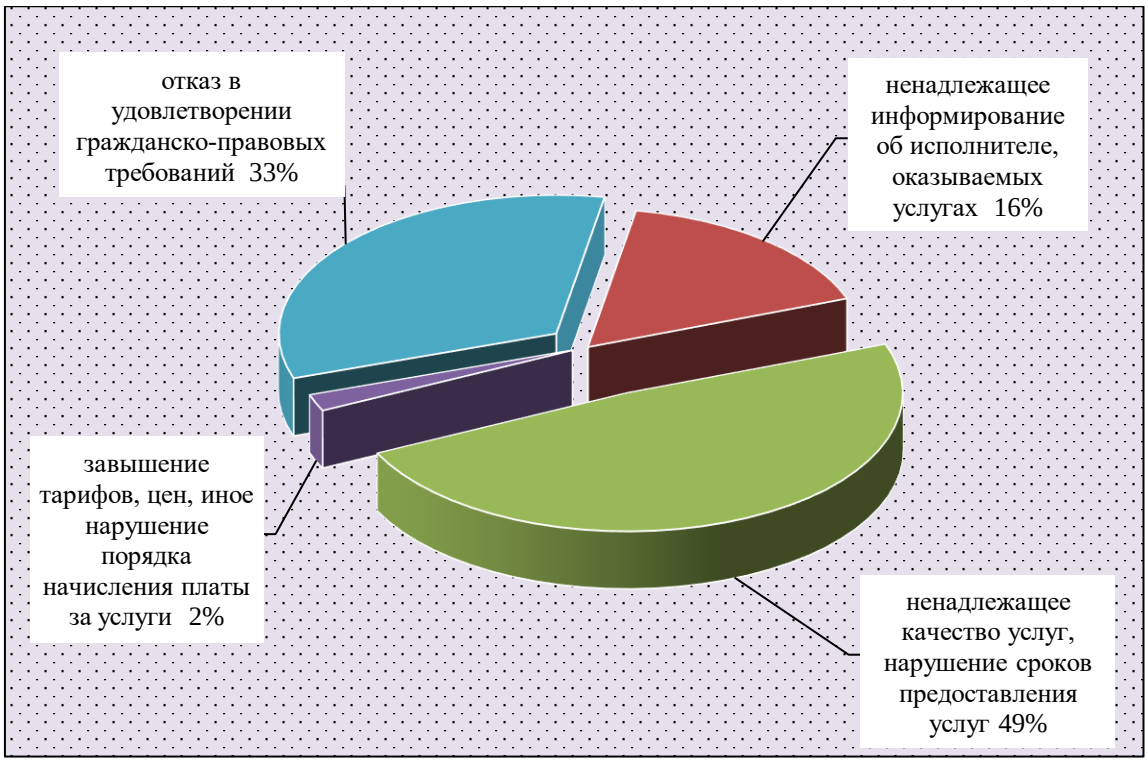

Рис.91. Платные юридические услуги. Структура обращений (2021 г.).

В структуре обращений граждан в сфере платных юридических услуг основное место занимают жалобы на:

- ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг – 49 процентов;
- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.) – 33 процента;
- ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч., об основных потребительских свойствах, сроках, цене, включая полную стоимость кредита и пр.) – 16 процентов;
- завышение тарифов, цен, иное нарушение порядка начисления платы за услуги – 2 процента.

При наличии достаточных данных недобросовестные юридические компании привлекались к административной ответственности, в том числе, за обман потребителя, за факты включения в договор условий, ущемляющих права потребителей. Одновременно, потребителям разъяснялся алгоритм действий для защиты своих прав, в том числе рекомендовалось обратиться в консультационные пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» для определения тактики защиты прав потребителей, в том числе с привлечением Управления Роспотребнадзора по Свердловской области.

За 2021 г. специалистами Управления и его территориальных отделов проведено 25 надзорных мероприятий в отношении организаций, предоставляющих платные юридические услуги, в ходе

24 мероприятий выявлены нарушения. Удельный вес надзорных мероприятий с нарушениями составил 96 процентов.

Всего в 2021 году выявлено 142 нарушения обязательных требований законодательства РФ в области защиты прав потребителей юридических услуг. В среднем, количество нарушений на 1 надзорное мероприятие в 2021 году составило 5,6 нарушения.

По результатам проведенных надзорных мероприятий в сфере платных юридических услуг Управлением и судами вынесено 21 постановление о привлечении к административной ответственности. Общая сумма штрафов, наложенных Управлением и судами, составила 810 тыс. рублей.

Структура основных правонарушений за 2021 г. сформировалась следующим образом (рисунок 92):

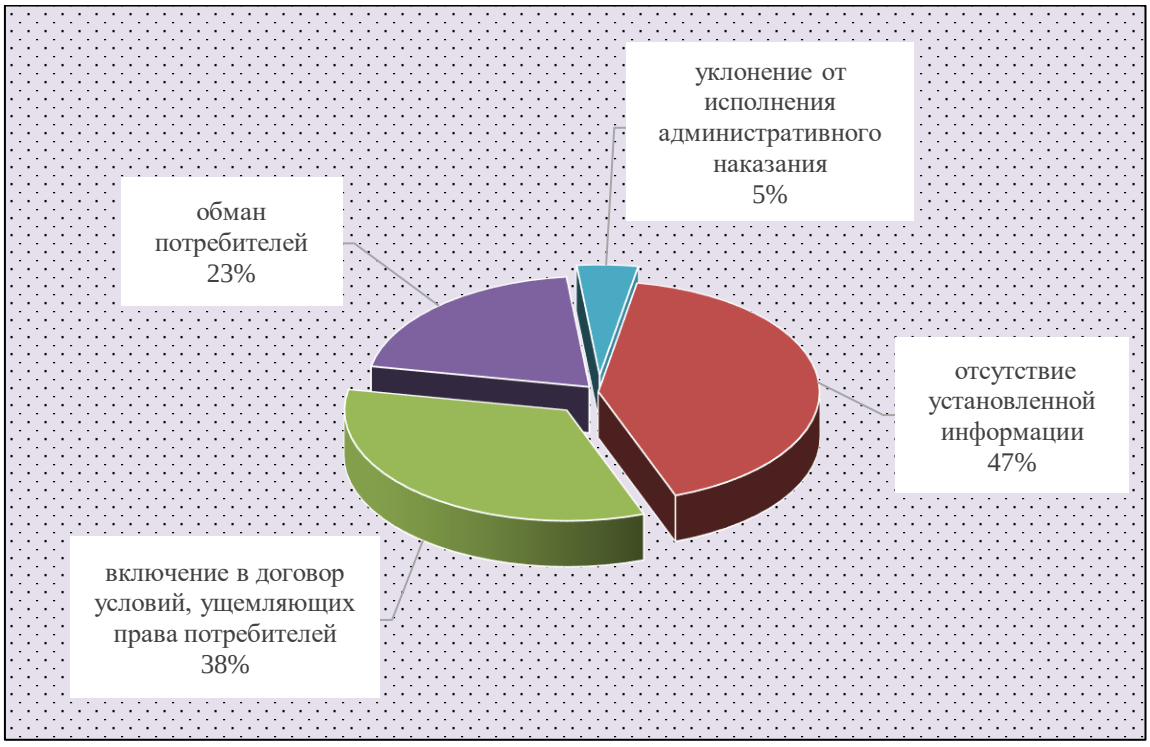

Рис. 92. Платные юридические услуги. Структура правонарушений (2021 г.).

- **47 процентов** - продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации (ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ).

Справка

При рассмотрении обращения гр. Т* и материалов административного дела Центральным Екатеринбургским отделом Управления, установлено, что ООО «Дигестъ» при оказании платных юридических услуг по Договору допустило нарушение действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, а именно: нарушило право потребителя на получение необходимой и

достоверной информации о реализуемой услуге, что влечет ответственность по ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ, так как в указанном Договоре отсутствуют сведения: - о сроке оказания услуги; - о цене услуги в рублях, а также допустило включение условий, ущемляющих установленные законом права потребителя.

При рассмотрении обращения гр. Ш* в порядке ч. 1 ст. 28.1 КоАП РФ выявлены аналогичные нарушения. В отношении ООО «Дигестъ» вынесены постановления о привлечении к административной ответственности.

- **38 процентов -** включение в договор оказания платных юридических услуг условий, ущемляющих права потребителей, установленных законодательством о защите прав потребителей (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ).

Справка

Примеры выявленных нарушений:

1. В результате непосредственного обнаружения (анализа договора по жалобе потребителя, заключенного между ООО «Дигестъ» и потребителем) Нижнетагильским Территориальным отделом Управления установлено, что в договор включены условия, ущемляющие права потребителей, а именно:

п.п 2.1.9 п. 2.1 Договора «В случае, если в течение 10 календарных дней с момента надлежащего уведомления Заказчика, Заказчик не направляет в адрес Исполнителя несогласия с качеством и (или) объемом оказанных услуг, такие услуги считаются принятыми Заказчиком в полном объеме и без замечаний», что не соответствует норме ст. 29 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей».

п.п. 2.2.3. п. 2.2. Договора: «С момента заключения настоящего Договора, во избежание наступления негативных последствий виду противоречия избранного способа выработанной тактике и действующему законодательству, перед совершением каких либо самостоятельных действий, связанных с предметом и настоящего Договора, в том числе, при вступлении в переговоры с третьими лицами, обращении в компетентные государственные и/или муниципальные органы с заявлением и пр., письменно уведомить Исполнителя». Условие в виде письменного уведомления Исполнителя противоречит нормам законодательства, поскольку в соответствии с действующим законодательством у потребителя отсутствует такая обязанность. В соответствии с п. 1 и п. 2 Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан в Российской Федерации», граждане имеют право обращаться лично, а так же направлять

индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностными лицами. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

п.п. 2.2.5 п.п.2.2 Договора: предусмотрена обязанность потребителя «подписать Акт об оказании юридических услуг в день ознакомления с проектами составленных документов. Утрата интереса Заказчика к составленным Исполнителем проектам документов по мотивам, не связанным с виновными действиями Исполнителя, не снимает с Заказчика обязанности по получению составленных проектов документов и оплате услуг исполнителя в полном объеме». В соответствии со ст. 32 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Так же по норме ст. 37 Закона «О защите прав потребителей» потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги. При расторжении Договора до его полного исполнения, выполненные Исполнителем услуги могут не соответствовать полной стоимости Договора.

п.п.2.2.6 п.п.2.2 Договора: «В случае, если в течение 30 дней с даты уведомления об оказании предусмотренных Договором услуг Заказчик не совершает какого либо волеизъявления по вопросу изменения условий Договора, прекращения обязательств в связи с фактическим исполнением или расторжением Договора, а так же по вопросу определения дальнейшей судьбы предоставленных исполнителю копий документов, Исполнитель имеет право уничтожить предоставленные Заказчиком копии документов. Договор в таком случае подлежит расторжению или изменению. При этом, заказчик обязан оплатить исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по данному Договору». Исходя из условий данного пункта Договора Исполнитель реализует право на односторонний отказ от Договора, что противоречит действующему законодательству, поскольку по норме статьи 310 Гражданского кодекса РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или иными правовыми актами.Так же право Исполнителя на односторонний отказ от Договора закреплено в п.п. 2.3.5, 3.3.6 п.п. 2.3, что так же противоречит установленным законом нормам.

п.п. 2.3.4 п. 2.3 договора указано: «Исполнитель вправе по своему усмотрению привлекать для исполнения обязательств по настоящему Договору необходимых специалистов, а так же третьих лиц, с обязательным уведомлением Заказчика», что противоречит ст. 7 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», согласно которой, лица, получившие доступ к персональным данным, обязаны не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных.

п.п 3.1 и 3.3. п. 3 договора: «Стоимость оказания юридических услуг, указанных в п.1.2. настоящего договора, составляет 23000 (двадцать три тысячи) рублей. В стоимость юридических услуг, указанных в п. 1.2 настоящего Договора, включено: правовой анализ ситуации, основанный на изучении материалов и сведений, предоставленных заказчиком, подбор нормативно-правовых актов, необходимых для составления документа(ов), что составляет 30 процентов от стоимости, указанной в п. 3.1 настоящего Договора». Данные условия не соответствуют нормам ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», поскольку Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. До потребителя должна быть доведена информация, содержащая сведения: об основных потребительских свойствах услуг, цене в рублях, условиях оказаний услуг и иные. Из текста Договора не представляется возможным определить цену каждой услуги в рублях по отдельности, а также определить цену каждой из услуг, указанной в процентом соотношении.

В отношении ООО «ДИГЕСТЪ» составлен протокол об административном правонарушении по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ, вынесено предупреждение.

2. Центральным Екатеринбургским отделом Управления в порядке ч. 1 ст. 28.1 КоАП РФ, обнаружено включение в договор, заключаемый между ООО «Сычёв Виталий» и потребителями условий, ущемляющих установленные законом права потребителя, а именно:

Пункт 2.3.2 договора: «Выполнять все рекомендации данные исполнителем. Т.к. это напрямую валяет на качество оказываемых услуг. В случае отказа Заказчика предоставить необходимую информацию либо сокрытия Заказчиком какой-либо информации, касающейся предмета настоящего договора, Исполнитель освобождается от ответственности за последствия недостатка соответствующей информации».

Пункт 4.3. договора: «Настоящий договор изменению не подлежит».

Пункт 5.5 договора: «В случае отсутствия отметки о претензии к качеству или своевременности оказанных юридических услуг, а также

в случае уклонения или отказа заказчика от подписания Акта сдачи-приемки юридических услуг, юридические услуги считаются принятыми без претензий с момента подписания Акта сдачи-приемки юридических услуг Сторонами (одной из сторон)».

Пункт 6.3 договора: «Обстоятельства, освобождающие Стороны от ответственности за полное или частичное неисполнение настоящего Договора, должны быть удостоверены компетентным органом».

В отношении юридического лица вынесено два Постановления о привлечении к ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ в виде штрафа в размере 20000 рублей.

- **23 процента -** обман потребителей (ст. 14.7 КоАП РФ).

Справка

Примеры выявленных нарушений:

1. По результатам рассмотрения обращения потребителя А* с жалобой на действия ИП Михальского Д. В. при оказании юридических услуг, в порядке ч. 1 ст. 28.1 КоАП РФ, Центральным Екатеринбургским отделом Управления непосредственно обнаружено непредставление необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге, навязывание дополнительных услуг, введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств услуги.

Как следует из материалов дела и из информационной записки, гр. А* обратилась за юридической помощью к ИП Михальскому Д.В. за разрешением вопроса по получению гражданства РФ.

Между А* и ИП Михальским Д.В был заключен договор на оказание юридических услуг.

Разделом 1 договора определен предмет договора. Согласно пунктам 1.1. и 1.2 указанного договора, исполнитель принимает на себя обязательства оказать следующие юридические услуги:

- Правовое заключение, включающее в себя анализ установленных обстоятельств и документов, представленных заказчиком с учетом законодательства и правоприменительной практики, для создания проектов документов.
- Изготовление проектов: в интересах сына А* – заявление в ГУВМ МС РФ г. Екатеринбурга по вопросу получения гражданства РФ; заявление на получение ВНЖ; иск в суд 1 инстанции по обжалованию решения МС.
- Консультации на протяжении исполнения поручения, включая дистанционные, по телефону и т.д.

По результатам анализа материалов установлено, что в предмет договора включены услуги, которые заведомо не могут повлечь для

потребителя ожидаемого правового результата, а именно: при заключении договора с потребителем А*, ИП Михальским Д.В. проигнорирован тот факт, что в день составления и подписания договора об оказании услуг ни заказчику, ни исполнителю заранее не было известно, о необходимости обжалования решение миграционной службы в суде 1 инстанции, так как документы в миграционную службу на момент подписания договора не были поданы. Следовательно, составление иска в суд 1 инстанции вообще изначально не имело смысла и не влекло за собой какого-либо результата для потребителя, но, несмотря на отсутствие такой необходимости, подготовка проекта указанного документа включена в предмет договора.

Согласно п.3.1 договора стоимость услуг, указанных в п.1.2 договора составила 19700,00 рублей и была оплачена потребителем полностью в день заключения договора.

В объяснениях ИП Михальский указывает, что работы по договору не останавливались, что подтверждается отсутствием акта-приема передачи оказанных услуг (работ). Вместе с тем, само составление заявлений, а также жалоб в разные органы и инстанции должно быть необходимым и подтверждено объективными причинами. В том случае, если подготовленные исполнителем проекты заявлений, жалоб и обращений не могут повлечь наступление для клиента ожидаемого правового результата, то оснований для их оплаты клиентом не имеется.

Очевидно, что необходимость подготовки и подачи искового заявления отпадает в случае, если миграционная служба удовлетворит требования А* по заявлению. В этой связи одновременное включение в состав услуг подготовки заявления по вопросу гражданства и искового заявления по обжалованию решения миграционной службы в один и тот же срок свидетельствует о неоптимальном выборе способа оказания правовой помощи.

В рамках исполнения договора ИП Михальским Д.В. не доведена до потребителя информация о стоимости каждого отдельно взятого документа и все документы, и консультации подготовлены и оказаны в комплекте и оплачены потребителем.

По договору ИП Михальским Д.В фактически были оказаны следующие услуги: подготовлен проект заявления в Управление по вопросам миграции ГУ МВД по Свердловской области. Консультация, оказанная потребителю, по сути состояла только из заключения договора с потребителем. Других консультаций по договору ИП Михальский Д.В. не оказывал.

В дальнейшем, между потребителем и ИП Михальским Д.В. заключено дополнительное соглашение, которым изменен предмет договора, а именно: 1. Изготовление проекта заявление в ГУВМ МС

РФ г. Екатеринбурга по вопросу получения гражданства РФ в интересах сына А*. 2. Консультации.

Таким образом, согласно заключенному дополнительному соглашению, стороны договорились об изменении предмета договора, а именно, об изменении количества оказываемых услуг в сторону их уменьшения, при этом, стоимость услуг по договору осталась прежней.

Согласно п.3.1 договора стоимость услуг, указанных в п.1.2 договора составила 19700,00 рублей и оплачена полностью потребителем после подписания договора, в том числе, потребителем оплачены услуги, которые фактически не были оказаны и в дальнейшем исключены из предмета договора, путем заключения дополнительного соглашения. При заключении указанного дополнительного соглашения, ИП Михальским Д.В. не предусмотрен возврат денежных средств потребителю за неоказанные услуги.

Вступая в гражданско-правовые отношения и приобретая услуги в личных целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, потребители, как правило, являются более слабой стороной договора. Не обладая специальными познаниями, потребитель не может определить совокупность последовательных (алгоритм) действий, приводящих к желаемому результату, а также нужность и необходимость составления каких-либо документов. Поскольку А* не обладает достаточными юридическими знаниями, она доверилась специалисту ИП Михальскому Д.В.

Исполнитель напротив, являясь более сильной стороной потребительских отношений, имеющий в своем штате квалифицированных специалистов, обладающих специальными познаниями в указанной сфере деятельности, имеет возможность оценить совокупность последовательных действий, приводящих к желаемому результату, а также нужность и необходимость составления каких-либо документов, оказать квалифицированную помощь и разъяснить потребителю о правах.

Учитывая информацию, представленную А*, а также представленные документы, ИП Михальский Д,В. имел возможность на консультации оценить правомерность требований потребителя, а также определить наиболее оптимальную тактику решения вопроса потребителя.

Вместо этого исполнителем на консультации потребителю предложено заключить договор на оказание юридических услуг, при этом перечень услуг, включенных в предмет договора не свидетельствует о наличии цели на достижение какого-либо результата. Данные действия исполнителя явно не способствуют решению проблемы потребителя.

Таким образом, ИП Михальский Д.В. воспользовавшись тем, что А* не обладает достаточными юридическими знаниями,

преднамеренно ввел А* в заблуждение относительно качества услуги, путем ложного обещания, а также умолчания о фактах, которые могли бы повлиять на совершение сделки.

Индивидуальный предприниматель привлечен к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ в виде предупреждения.

2. По результатам рассмотрения обращения потребителя Б* с жалобами на действия ИП Михальский Д. В. при оказании юридических услуг, в порядке ч. 1 ст. 28.1 КоАП РФ, Центральным Екатеринбургским отделом непосредственно обнаружено непредставление необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге, навязывание дополнительных услуг, введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств услуг.

Как следует из материалов дела и из информационной записки, и показаний потерпевшей, Б* обратилась за юридической помощью к ИП Михальскому Д.В. за разрешением вопроса по расторжению договора о реализации туристического продукта и возврату денежных средств.

Между Б* и ИП Михальским Д.В был заключен договор на оказание юридических услуг .

Разделом 1 договора определен предмет договора. Согласно пунктам 1.1. и 1.2 указанного договора, исполнитель принимает на себя обязательства оказать следующие юридические услуги:

- Претензия
- Жалоба в Прокуратуру Свердловской области
- Жалоба в Роспотребнадзор Свердловской области
- Исковое заявление в суд

По результатам анализа материалов установлено, что в предмет договора включены услуги, которые заведомо не могут повлечь для потребителя ожидаемого правового результата, а именно: при заключении договора с потребителем Б*, ИП Михальским Д.В. проигнорирован тот факт, что в день составления и подписания договора об оказании услуг исполнителю заранее было известно, что потребитель обратилась с вопросом гражданско-правового характера (т.е. с целью расторгнуть договор об оказании туристических услуг и вернуть деньги). Таким образом: жалоба в прокуратуру, жалоба в Роспотребнадзор не целесообразна, так как указанные государственные органы не наделены полномочиями по разрешению имущественных споров, а подача искового заявления без досудебного урегулирования спора не целесообразна, так как согласно ч. 2 ст. 425 Гражданского кодекса Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 N 51-ФЗ -требование об изменении или о расторжении договора может быть заявлено стороной в суд только после получения отказа другой стороны на предложение изменить или расторгнуть

договор либо неполучения ответа в срок, указанный в предложении или установленный законом либо договором, а при его отсутствии - в тридцатидневный срок.

Согласно п.3.1 договора стоимость услуг, указанных в п.3.1 договора составила 25000,00 рублей и была оплачена потребителем услуга в размере 12 000 рублей в день заключения договора.

Вместе с тем, само составление заявлений, а также жалоб в разные органы и инстанции должно быть необходимым и подтверждено объективными причинами. В том случае, если подготовленные исполнителем проекты заявлений, жалоб и обращений не могут повлечь наступление для клиента ожидаемого правового результата, то оснований для их оплаты клиентом не имеется.

Очевидно, что необходимость подготовки и подачи искового заявления отпадает в случае, если после обращения потребителя в добровольном порядке к турагенту и туроператору, такое требование будет удовлетворено. В этой связи включение в состав услуг искового заявления свидетельствует о неоптимальном выборе способа оказания правовой помощи.

В рамках исполнения договора ИП Михальским Д.В. не доведена до потребителя информация о стоимости каждого отдельно взятого документа и все документы, и консультации подготовлены и оказаны в комплекте и оплачены потребителем.

Учитывая информацию, представленную Б*, а также представленные документы, ИП Михальский Д,В. имел возможность на консультации оценить правомерность требований потребителя, а также определить наиболее оптимальную тактику решения вопроса потребителя.

Вместо этого исполнителем на консультации потребителю предложено заключить договор на оказание юридических услуг, при этом перечень услуг, включенных в предмет договора не свидетельствует о наличии цели на достижение какого-либо результата. Данные действия исполнителя явно не способствуют решению проблемы потребителя.

Таким образом, ИП Михальский Д.В. воспользовавшись тем, что Б* не обладает достаточными юридическими знаниями, преднамеренно ввел Б* в заблуждение относительно качества услуги, путем ложного обещания, а также умолчания о фактах, которые могли бы повлиять на совершение сделки,

Индивидуальный предприниматель привлечен к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ в виде штрафа.

3. Центральным Екатеринбургским отделом Управления по результатам рассмотрения материалов по обращению потребителя Т* по факту нарушения прав потребителей ООО «Гарант» при оказании

юридических услуг и анализа документов, приложенных к обращению, непосредственно обнаружены достаточные данные, указывающие на наличие события административного правонарушения, ответственность за которое установлена частью 2 статьи 14.7 КоАП РФ.

В октябре 2020 года потребитель Т* обратилась в ООО «Гарант» для решения вопроса оформления опеки над внуком и лишением родительских прав его отца и, в конечном итоге, подписала с юридической компанией договор на оказание юридических услуг, в который входила подготовка проекта искового заявления в суд о лишении родительских прав, обращение в опеку, жалоб в прокуратуру и Управляющему по правам ребенка.

Стоимость услуг по договору составила 28,3 тыс. рублей, была оплачена потребителем в полном объеме и через несколько дней по акту приема-сдачи оказанных услуг она получила подготовленные документы.

Ознакомившись с ними Т* увидела, что документы, направленные в различные органы власти, были абсолютно идентичны.

Позже, познакомившись, с установленным порядком оформления опеки, о котором ее не проинформировали при подписании договора в ООО «Гарант, Т* поняла, что в соответствии с ч. 1 ст.70 Семейного кодекса РФ, она изначально не обладала установленным законом процессуальным статусом для предъявления иска на лишение родительских прав.

Посчитав, что общество с ограниченной ответственностью просто воспользовалось её недостаточной юридической грамотностью и оказало ей дорогостоящие услуги ненадлежащего качества, потребитель обратилась в ООО «Гарант» с претензией по качеству оказанных услуг и просьбой вернуть денежные средства, уплаченные по договору, но в их возврате ей было отказано.

В отношении ООО «Гарант» вынесено постановление о назначении административного наказания, которым общество привлечено к административной ответственности по части 2 статьи 14.7 КоАП РФ в виде штрафа в размере 250 000 руб.

Не согласившись с вынесенным постановлением в части размера административного штрафа, общество обратилось в Арбитражный суд с соответствующим заявлением. При рассмотрении дела суд первой инстанции пришел к выводу о доказанности наличия в действиях общества состава вменяемого административного правонарушения, соблюдении процессуального порядка привлечения к ответственности и отсутствии оснований для освобождения от административной ответственности. Одновременно, принимая во внимание конкретные обстоятельства дела, то, что общество предоставляет рабочие места, учитывая финансовое положение

общества, отнесение заявителя к субъекту малого и среднего предпринимательства, суд пришел к выводу о том, что сумма назначенного штрафа в размере 250 000 руб. не отвечает в данном деле принципу справедливости наказания, размер административного наказания носит карательный характер, в связи с чем посчитал возможным снизить размер наложенного на общество административного штрафа на 50 процента, т.е. до 125 000 руб.

ЦЕО решение было обжаловано, по доводам, что суд принял незаконное и необоснованное решение, подлежащее отмене, так как назначенное административное наказание отвечает требованиям статьи 4.3 КоАП РФ и согласуется с принципами юридической ответственности, в связи с этим оснований для снижения санкции ни ниже низшего предела, ни на 50 процента от установленного размера штрафа у суда первой инстанции не имелось.

Семнадцатый арбитражный апелляционный суд постановил: «Решение Арбитражного суда Свердловской области от 05 августа 2021 года по делу № А60-31627/2021 отменить в части, изложив резолютивную часть в следующей редакции: «В удовлетворении заявленных требований отказать полностью» (Постановление № 17АП-12371/2021-АК г. по Делу № А60-31627/2021).

• **5 процентов** - уклонение от исполнения административного наказания (ст. 20.25 КоАП РФ).

Справка

Центральным Екатеринбургским отделом Управления, в порядке ч. 1 ст. 28.1 КоАП РФ, обнаружена неуплата ООО «Гарант» административного штрафа в срок, предусмотренный настоящим Кодексом, а именно: из материалов административного дела усматривается, что Постановлением Заместителя начальника Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в Ленинском, Верх-Исетском, Октябрьском и Кировском районах города Екатеринбурга ООО «Гарант» признано виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного ч.2 ст.14.7 КоАП РФ и привлечено к административной ответственности в виде штрафа в размере 100 000 рублей. В установленный срок штраф не уплачен.

Решением судебного участка № 5 Ленинского судебного района ООО «Гарант» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 20.25 КоАП РФ в виде штрафа размере 200 000 рублей.

Особую значимость по-прежнему представляет информирование потребителей о недобросовестной деятельности юридических фирм через средства массовой информации и любые

иные доступные источники, консультирование потребителей, а также содействие восстановлению нарушенных имущественных прав, и популяризация добросовестных участников системы юридической помощи.

В 2021 году специалистами территориальных отделов проведено 135 мероприятий, направленных на просвещение потребителей в области защиты прав потребителей на рынке платных юридических услуг, в том числе, путем размещения информации в печатных изданиях, на сайте Управления; на сайтах информационных агентств, сайтах МО; выступления на телевидении; выступления на радио, прочее (в т.ч. семинары, совещания, круглые столы, лекции).

В 2021 году специалистами Управления принято участие во встречах со студентами юридических специальностей высших учебных заведений Свердловской области (УрГЮУ) с целью информирования о работе недобросовестных юридических фирм, в том числе, студентам рассказано о негативных сторонах работы в таких компаниях, чтобы данные компании лишились потенциальных работников, о работе Управления по пресечению нарушений в сфере оказания платных юридических услуг, в том числе о практике привлечения к административной ответственности.

Управлением и территориальными отделами представлено 12 заключений по делам в целях защиты прав потребителей; 11 дел рассмотрены судами, требования потребителей удовлетворены. Подано 2 исковых заявления в защиту прав потребителей, все поданные исковые заявления рассмотрены судами, требования потребителей удовлетворены.

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2021 г. оказано 446 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания юридических услуг.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- введение в заблуждение относительно способов восстановления нарушенных прав граждан или необходимости в подготовке тех или иных документов или совершении юридических действий;
- навязывание дополнительных платных юридических услуг при покупке автомобилей.
- оказание юридических услуг ненадлежащего качества;
- неправильная правовая оценка спорной ситуации гражданина;
- нарушение срока оказания услуг;

- реализации права потребителя на отказ от исполнения договора об оказании юридических услуг на основании ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»;
- отказ от возврата денежных средств по договору при отказе потребителя от услуг;
- отказ исполнителя от удовлетворения законных требований потребителя.

Для потребителей подготовлено 52 претензии, 44 претензии рассмотрены, 18 из них удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 580 714 руб.

Потребителям оказана помощь в подготовке 30 исковых заявлений, 23 иска рассмотрено, из них 19 удовлетворены, возмещенная в судебном порядке сумма составила 1 587 тыс. руб.

Наибольшее число претензий было подготовлено в адрес хозяйствующих субъектов: ООО «Гарант» (г. Екатеринбург) – 6 претензий; ИП Хуснутдинов А.Р. - 4 претензии; ООО «ЕЮС» (г. Москва) и ООО «Автогарант» (г. Москва) – по 3 претензии. В 2021 году больше всего исков подготовлено в отношении следующих хозяйствующих субъектов: ИП Стрижак А.А. (зарегистрирован в Алтайском крае), ООО «Юристика (г. Санкт-Петербург) и ООО «Гарант» (г. Екатеринбург.

Справка

В целях содействия восстановлению нарушенных имущественных прав потребителя, Каменск-Уральским территориальным отделом дано заключение в суде по делу по иску Т* в отношении ООО «Гарант» о взыскании денежных средств по договору, убытков, компенсации морального вреда, штрафа.

Обстоятельства дела. Т* заключила договор оказания юридических услуг с ООО «Гарант». Исполнитель взял на себя обязательства по подготовке претензии в детский сад № 22 города Каменска-Уральского Свердловской области, жалобу в Управление образования, жалобу в Министерство образования, жалобу в прокуратуру района, жалобу в прокуратуру Свердловской области, проект искового заявления в суд, консультации. Стоимость договора составила 29640 рублей. Т* оплатила полную стоимость услуг.

ООО «Гарант» услуги не оказал, в связи с чем Т* подготовлено и вручено заявление о расторжении договора об оказании юридических услуг, и возврате уплаченных денежных средств, однако ответчик проигнорировал её требования. Потребителем в адрес ответчика направлено требование о расторжении договора заказным письмом с уведомлением и описью вложения. Отправление не получено; почтовый конверт возвращен отправителю. Через

некоторое время ответчик перечислил Т* денежные средства в размере 19 300 рублей.

Таким образом, денежные средства возвращены потребителю не в полном объеме. Сведений о том, что ООО «Гарант» понесло затраты связанные с исполнением договора, не представлены.

Решением мирового судьи СУ № 3 Красногорского судебного района г. Каменск-Уральского Свердловской области исковые требования Т* удовлетворены (дело № 2-130/2021).

Судебная практика в отношении юридических фирм не является однозначной.

Выводы из положительной практики:

- «Исходя из объема подготовленных для клиента исполнителем проектов документов, их содержания, их схожести , суд приходит к выводу, что все изготовленные проекты документов необходимо рассматривать, как один , при этом стоимость услуг по составлению проектов всех документов является явно завышенной, не может превышать более 3000 руб. Суд приходит к выводу о взыскании с ООО «Дигесть» в пользу ответчика уплаченной стоимости по договору в размере 15 000 руб. (18000 руб. - стоимость услуги за подготовку проектов документов 3000 руб.) (Решение от 15.06.2020, мировой судья участка № 1 Нижнетуринского судебного района, дело № 2-1526/2020);

- «Суд отмечает, что подписание сторонами акта об оказании юридических услуг не свидетельствует о достижении цели поставленной в п.1.1 договора об оказании юридических услуг от 10.06.2020; кроме того, представитель ответчика ООО «Максимум» в судебном заседании на вопрос суда о том, какие основания нашли для того чтобы истец получила внеочередное жилье не мог пояснить о наличии таковых оснований» (Решение от 24.02.2021, Ленинский районный суд Екатеринбурга, дело № 2-418/2021);

- «Специалист ООО «Гарант», обладающий специальными познаниями, в отличие от потребителя, который в силу 4.4 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей», специальными познаниями о свойствах и характеристиках услуги не обладает, ввел У. в заблуждение относительно правильности диагностики ситуации, в том числе, о наличии нарушений прав У. и перспектив их восстановления. Обязав У. оплатить всё в комплекте, ответчик тем самым не предпринял необходимые меры для выяснения наиболее правильного способа решения ситуации, который заключался только в разъяснении потребителю действующих норм. Подготовленные юридической фирмой, документы выполнены формально по единому шаблону, без цели, получить какой-либо результат от указанных обращений. Данные действия ООО «Гарант» явно не способствуют решению проблемы потребителя» (Апелляционное определение Кировского

районного суда г. Екатеринбург от 05.10.2021, дело № 11-279/2020 (2-1192/2021);

- «Поскольку вина ответчика в соответствии с нормами, предусмотренными Законом РФ «О защите прав потребителей» презюмируется, при этом ООО «Гарант», в нарушение ст. 56 ГПК РФ в судебное заседание не было представлено доказательств, подтверждающих тот факт, что оказанные услуги были надлежащего качества, достигли результата, ожидаемого потребителем, суд приходит к выводу о том, что заявленные требования являются законными, обоснованными и подлежащими полному удовлетворению» (Решение мирового судьи судебного участка № 3 Орджоникидзевского судебного района г. Екатеринбург, дело № 2-330/2021).

- «Поскольку услуги по договору были не оказаны (кроме консультации и анализа документов), доказательств в подтверждение обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение обязательств по договору, ответчиком не представлено, суд считает требование истца о взыскании уплаченной суммы за вычетом стоимости оказанных услуг, подлежащими удовлетворению» (Решение мирового судьи судебного участка № 5 Чкаловского судебного района от 12.03.2021, дело № 2-389/2021).

Выводы из отрицательной практики:

- «Доводы истца о том, что ответчиком не представлено материального результата оказанных ею в части услуг по спорному договору, судом оцениваются критически. Как следует из условий договора и его специфики (юридические услуги), часть действий исполнителя выражена в конклюдентных действиях и может не иметь какого-либо материального результата. Вместе с тем, истцом собственноручно подписан акт об оказанных услугах, стоимость которых определена в п. 3.3. спорного Договора, который истцом не опровергнут» (Решение от 13.08.2020, Мировой судья с/у № 6 Тагилстроевского судебного района, по иску Макарова Н.В.);

- «Доводы истца, указанные в исковом заявлении о том, что ответчиком обязательства по договору выполнены ненадлежащего качества, поскольку ответчиком избран неверный путь разрешения правовой ситуации истца, составленные ответчиком документы не разрешили спор истца по вопросу купли-продажи телевизора по существу, суд находит несостоятельными, поскольку оказанные услуги подтверждены ответчиком документально, приняты истцом без замечаний, согласно акту приема-передачи оказанных услуг от 11.02.2021. Истцу со стороны ответчика были предоставлены юридические услуги, соответствующие по качеству требованиям истца, договор исполнен сторонами в полном объеме, оснований для его расторжения и взыскания с ответчика денежных средств, уплаченных по договору, не имеется (Решение от 06.08.2020,

Мировой судья с/у № 6 Октябрьского района Екатеринбурга, дело № 2-1369/2021)

-»Принимая во внимание, что в договоре об оказании юридических услуг указаны конкретные действия, которые ответчик обязуется выполнить в интересах истца, учитывая, что указанные конкретные действия были ООО «Единый центр Урал» выполнены, что подтверждается актом приема-сдачи оказанных услуг, претензий на момент подписания вышеуказанных актов к качеству и срока оказания услуг потребитель С. не имела, суд приходит к выводу, что условия договора были исполнены ответчиком в полном объеме, нарушений прав С. как потребителя не установлено» (решение мирового судьи судебного участка № 6 Верх-Исетского судебного района г. Екатеринбург, дело № 2-5008/2021, обжалуется).

Примерный перечень организаций, в которые граждане вправе обратится за правовой помощью:

1. Государственное казенное учреждение Свердловской области «Государственное юридическое бюро по Свердловской области»

Сайт: http://www.gubso.ru/

Адрес: г. Екатеринбург,ул. Куйбышева, д. 84, корпус 2

Тел. (343) 272-72-77

E-mail (для направления обращений): gosurburo66@mail.ru

Деятельность осуществляется также в иных городах Свердловской области (подробнее – на сайте http://www.gubso.ru/).

2. Адвокатская палата Свердловской области; адвокаты, действующие на территории Свердловской области.

Сайт: https://nnoapso.fparf.ru/

Адрес: г. Екатеринбург, ул. Тургенева, д. 28

телефон/факс: (343) 371-17-63

E-mail: inform@nnoapso.ru

3. Участники негосударственной системы бесплатной юридической помощи в Свердловской области. Список участников размещен на сайте Департамента по обеспечению деятельности мировых судей Свердловской области http://svd.msudrf.ru в разделе «Оказание бесплатной юридической помощи на территории Свердловской области» по ссылке http://svd.msudrf.ru/modules.php?name=info_pages&id=439#content

4. Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (сфера правовой помощи – защита прав потребителей)

Сайт: https://кц66.рф/

Адреса:

1) г. Екатеринбург, ул. Московская, 49, тел. (343) 272-00-07;

2) г. Екатеринбург, пер. Отдельный, д.3, тел. (343) 374-14-55;

3) адреса консультационных пунктов на территории иных городов Свердловской области – на сайте https://кц66.рф/)

5. Специалисты органов местного самоуправления и муниципальных учреждений в сфере защиты прав потребителей (сфера правовой помощи – защита прав потребителей), в том числе: в г. Екатеринбурге - МБУ «Центр правозащиты» (г. Екатеринбург, ул. Малышева, 31а, оф. 211, Телефон +7 (343) 354-55-82, адрес электронной почты potrebitel_ekb@mail.ru).

6. Общественные организации в области защиты прав потребителей (сфера правовой помощи – защита прав потребителей) (адреса общественных организаций, которые входят в Консультационный совет по взаимодействию с некоммерческими организациями при Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области , можно найти также на сайте Управления http://www.66.rospotrebnadzor.ru в разделе «Документы»/ «Документы Консультационного совета по взаимодействию с общественными организациями»).

Все перечисленные организации ряду категорий граждан предоставляют бесплатную юридическую помощь.

Глава 4. Деятельность органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей

4.1. Деятельность органов местного самоуправления

На территории Свердловской области расположено 94 муниципальных образования.

По данным на 01.01.2022 в 64 муниципальных образованиях Свердловской области имеются специалисты, занимающиеся полностью или частично защитой прав потребителей (в г. Екатеринбург – Муниципальное бюджетное учреждение «Екатеринбургский муниципальный Центр защиты потребителей»).

В 2021 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей, муниципальных образований в Свердловской области дано 12,9 тыс. консультаций населению по вопросам защиты прав потребителей (рисунок 93).

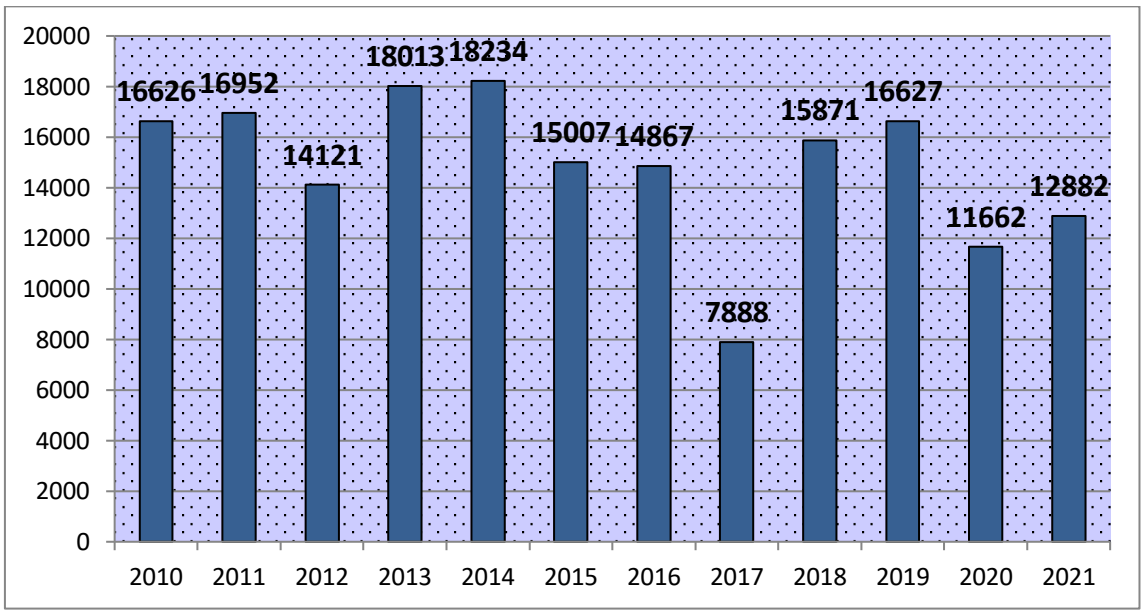

Рис. 93. Деятельность органов местного самоуправления. Количество консультаций в области защиты прав потребителей (2010-2021 гг.)

Структура консультаций, данных специалистами органов местного самоуправления следующая:

- 38,8 процента (5000 консультаций) по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг;
- 25,6 процента (3298 консультаций) по вопросам продажи непродовольственных товаров;
- 8,7 процента (1115 консультаций) по вопросам прочих видов деятельности;
- 8,7 процента (1114 консультаций) по вопросам оказания бытовых услуг;

- 3,8 процента (494 консультации) по вопросам продажи продовольственных товаров;
- 2,6 процента (331 консультация) по вопросам оказания туристских услуг;
- 2,5 процента (325 консультаций) по вопросам оказания транспортных услуг;
- 2,5 процента (315 консультаций) по вопросам оказания финансовых услуг;
- 1,8 процента (229 консультаций) по вопросам оказания медицинских услуг;
- 1,5 процента (189 консультаций) по вопросам оказания образовательных услуг;
- 1,3 процента (163 консультации) по вопросам оказания услуг общественного питания;
- 0,9 процента (118 консультаций) по вопросам долевого строительства;
- 0,4 процента (46 консультаций) по вопросам оказания гостиничных услуг.

В органы местного самоуправления в 2021 году поступило 5360 обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей.

Наибольший удельный вес в структуре обращений, рассмотренных специалистами муниципальных образований, занимают жалобы на ЖКХ (62,4 процента), на прочие виды деятельности (11 процентов), реализацию непродовольственных товаров (10,5 процента), торговлю пищевыми продуктами (6,1 процента), транспортные услуги (3,3 процента), бытовые услуги (2,4 процента), образовательные услуги (2 процента), услуги общественного питания (0,8 процента), медицинские услуги (0,7 процента), финансовые услуги (0,5 процента), туристские услуги (01 процента), долевое строительство (0,07 процента), гостиничные услуги (0,01 процента).

Специалистами по защите прав потребителей муниципальных образований в Свердловской области за 2021 год проведено 521 мероприятие в средствах массовой информации, посвященных вопросам защиты прав потребителей.

В 2021 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей, муниципальных образований в Свердловской области, оказана помощь в составлении 68 исков в защиту прав потребителей по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей (рисунок 94).

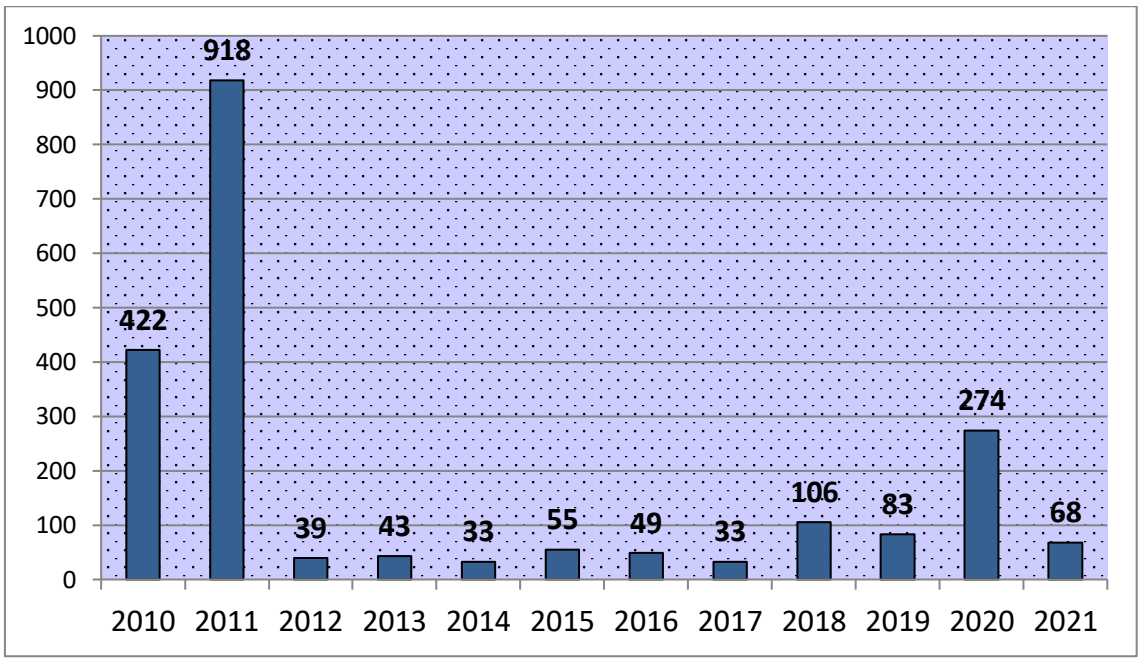

Рис. 94. Деятельность органов местного самоуправления. Иски в защиту прав потребителей в 2021г.

Структура предмета исковых заявлений следующая:

- 26 исков в связи с нарушениями в сфере торговли непродовольственными товарами;
- 14 исков в связи с нарушениями в сфере оказания бытовых услуг;
- 12 исков в связи с нарушениями в сфере оказания прочих видов деятельности;
- 7 исков в связи с нарушениями в сфере оказания финансовых услуг;
- 5 исков в связи с нарушениями в сфере ЖКХ;
- 2 иска в связи с нарушениями в сфере оказания бытовых услуг;
- 2 иска в связи с нарушениями в сфере оказания медицинских услуг.

В результате деятельности специалистов муниципальных образований (консультирование, оказание помощи в составлении исков и претензий, подача исков в суд) в 2021 г. в добровольном и судебном порядке предотвращено потерь потребителям на сумму порядка 12,2 млн. рублей (рисунок 95).

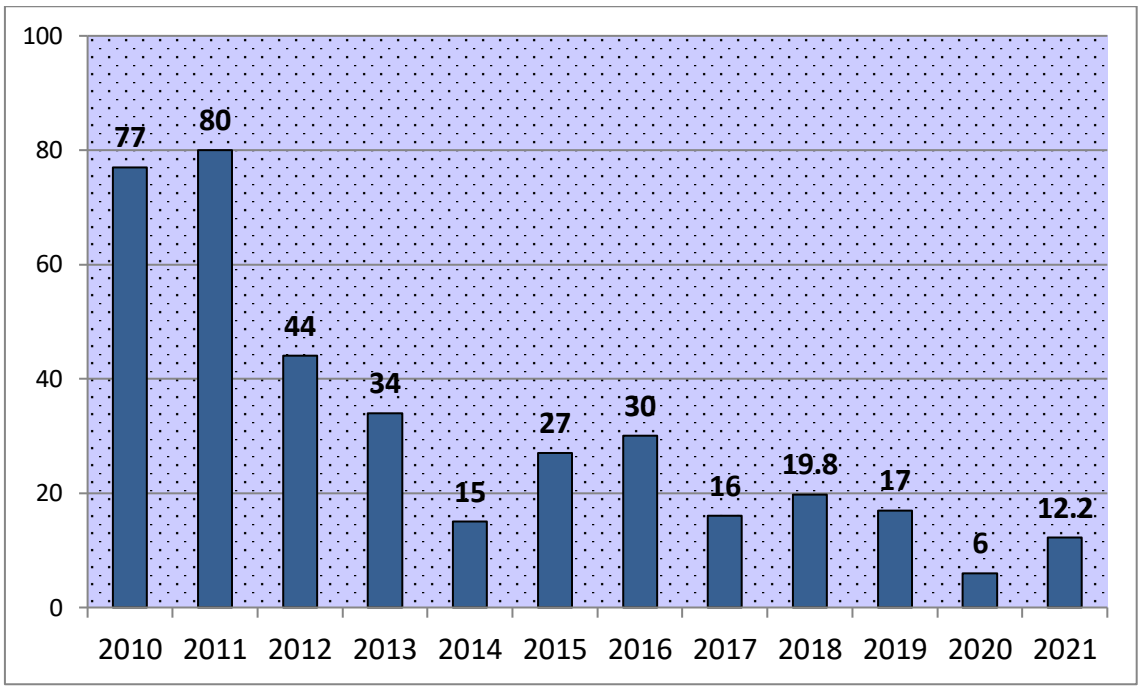

Рис. 95. Деятельность органов местного самоуправления. Общий размер предотвращённого ущерба в результате досудебной и судебной защиты прав потребителей, млн. руб. (2010-2021 гг.)

В 2021 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей муниципальных образований в Свердловской области, в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), подано 167 извещений о выявлении по жалобам потребителей товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества.

Как следует из вышеизложенного, показатели работы органов местного самоуправления в Свердловской области по вопросам защиты прав потребителей по сравнению с 2020 годом увеличились в части суммы предотвращенного ущерба имуществу потребителей, причиненного вследствие недостатков товара (услуги) (сумма увеличилась в 2 раза), существенно уменьшилось число поданных исков по вопросам защиты прав потребителей, незначительно увеличилось количество консультаций по вопросам защиты прав потребителей, предоставленных гражданам специалистами органов местного самоуправления.

Для организации взаимодействия со специалистами муниципальных образований в тех городах и районах, где эта деятельность недостаточно активна, проводятся встречи с главами администраций муниципальных образований, а в дальнейшем по итогам проведенных совещаний в адрес муниципалитета направляются предложения об обеспечении защиты прав потребителей.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области ежегодно с целью информирования глав муниципальных образований, населения готовит доклад о деятельности Управления

Роспотребнадзора по Свердловской области по вопросам защиты прав потребителей.

Доклады рассмотрены на заседаниях в Администрациях муниципальных образований. Рядом муниципалитетов приняты управленческие решения, направленные на улучшение ситуации на потребительском рынке.

В 2013 году в адрес всех глав администраций муниципальных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области были направлены предложения о принятии муниципальных программ «Защита прав потребителей» с приложением проекта программы, разработанной Управлением.

В 2017 году проект программы был обновлен, в адрес администраций новый вариант проект муниципальной программы с предложением о его принятии.

Органами местного самоуправления в 2021 году в 89 муниципалитетах приняты (реализовывались) программы (подпрограммы) и планы мероприятий в области защиты прав потребителей (2020 г. – 86 программ и планов).

Мероприятия в муниципальных программах направлены на увеличение количества опубликованных материалов в печатном издании по теме «Защита прав потребителей»; участие в организации семинаров для субъектов предпринимательской деятельности по отдельным направлениям, участие специалистов администрации в областных семинарах по защите прав потребителей.

Указанные итоги работы свидетельствуют о повышении эффективности деятельности в сфере защиты прав потребителей со стороны муниципалитетов, о пристальном внимании потребительскому рынку со стороны органов местного самоуправления.

Как показывает практика, реализация надзорных функций органами Роспотребнадзора не всегда способствует решению имущественного спора между хозяйствующим субъектом и потребителем. Деятельность органов местного самоуправления, наряду с деятельностью надзорных органов в области защиты прав потребителей и общественных организаций, представляет собой важнейшее звено в системе обеспечения защиты прав потребителей. Активная реализация органами местного самоуправления функций в области защиты прав потребителей особенно необходима рядовым потребителям, которым требуется помощь в досудебной и судебной защите своих прав.

4.2. Деятельность общественных объединений потребителей

Важным элементом эффективной работы в сфере защиты прав потребителей является взаимодействие Управления Роспотребнадзора по Свердловской области как с общественными организациями потребителей, так и с другими некоммерческими организациями.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области осуществляет взаимодействие с 11 общественными объединениями потребителей. С целью осуществления взаимодействия между надзорным органом и общественными объединениями потребителей Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области заключено 11 соглашений.

Основными видами деятельности общественных организаций на территории Свердловской области являются оказание консультативной помощи потребителям, подготовка претензий, исков, представление интересов в судах, организация просветительской работы, направленной на профилактику нарушений, проведение общественного контроля (рисунок 96).

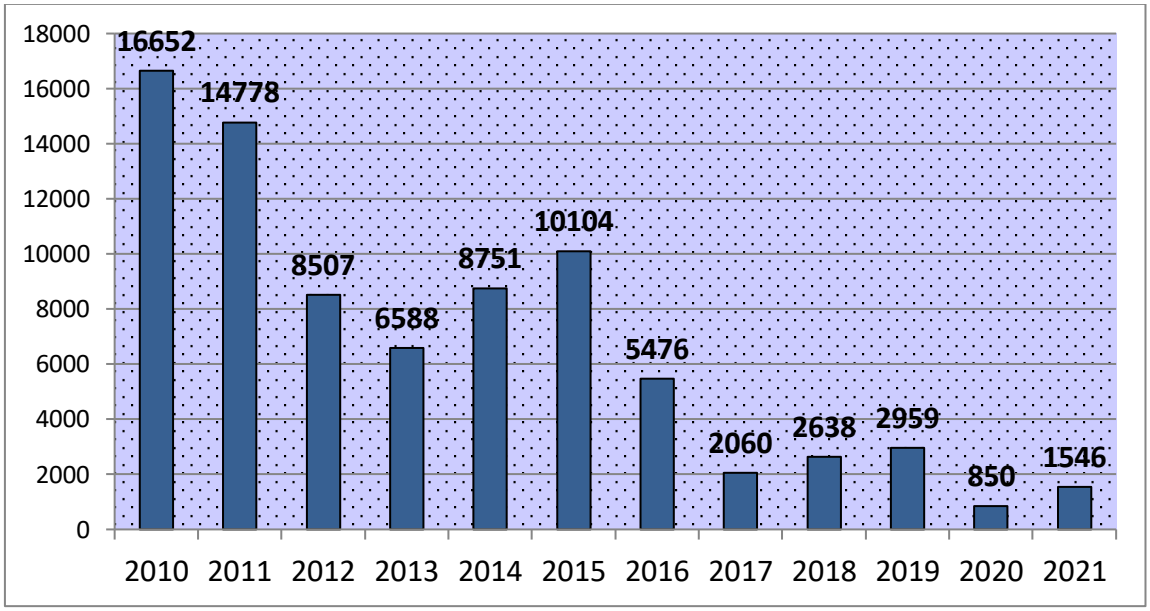

Рис. 96. Деятельность общественных организаций. Количество консультаций в области защиты прав потребителей (2010-2021 гг.)

По итогам 2021 года специалистами общественных организаций дано около 1,6 тыс. консультаций потребителям (в 2020 году – 0,9 тыс. консультаций). Количество консультаций в сравнении с 2020 годом в 2021 году существенно увеличилось.

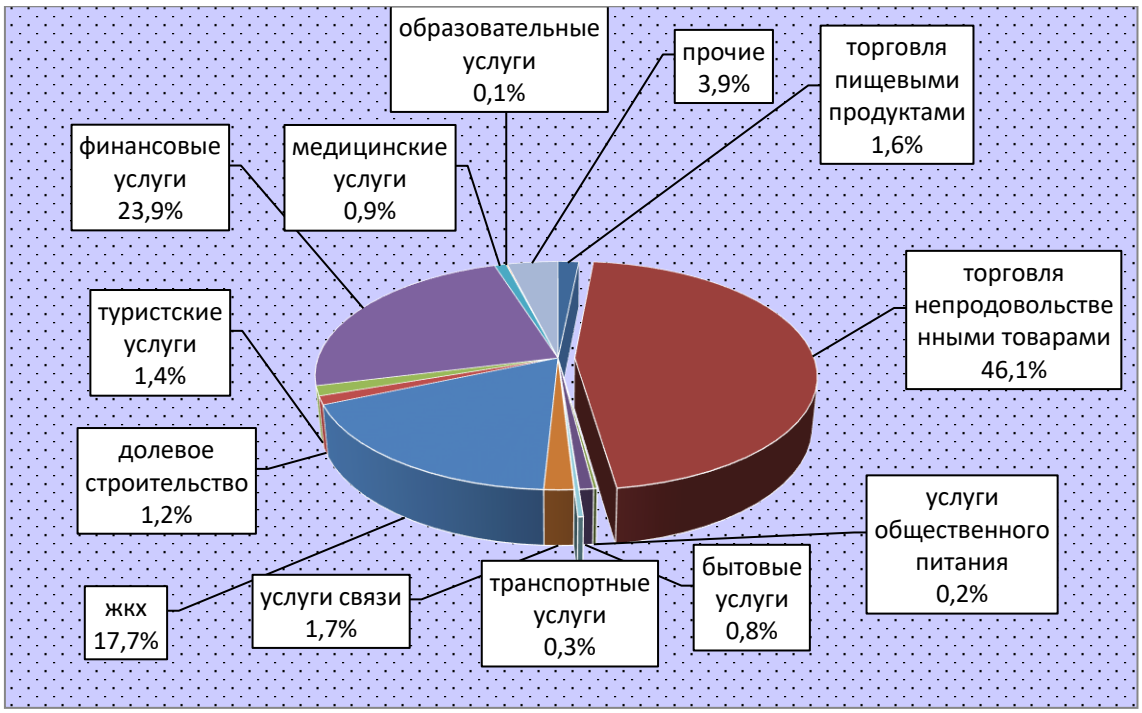

Рис. 97. Деятельность общественных организаций. Структура консультаций в области защиты прав потребителей (2021 г.)

В структуре консультаций, данных общественными организациями в 2021 году, наибольшая доля консультаций приходится на торговлю непродовольственными товарами (46,1 процента), финансовые услуги (23,9 процента), услуги ЖКХ (17,7 процента) (рисунок 97).

Общественными организациями в 2021 году подготовлено 48 исковых заявлений в суд, что на 0,6 процента меньше, чем в 2020 году (рисунок 98).

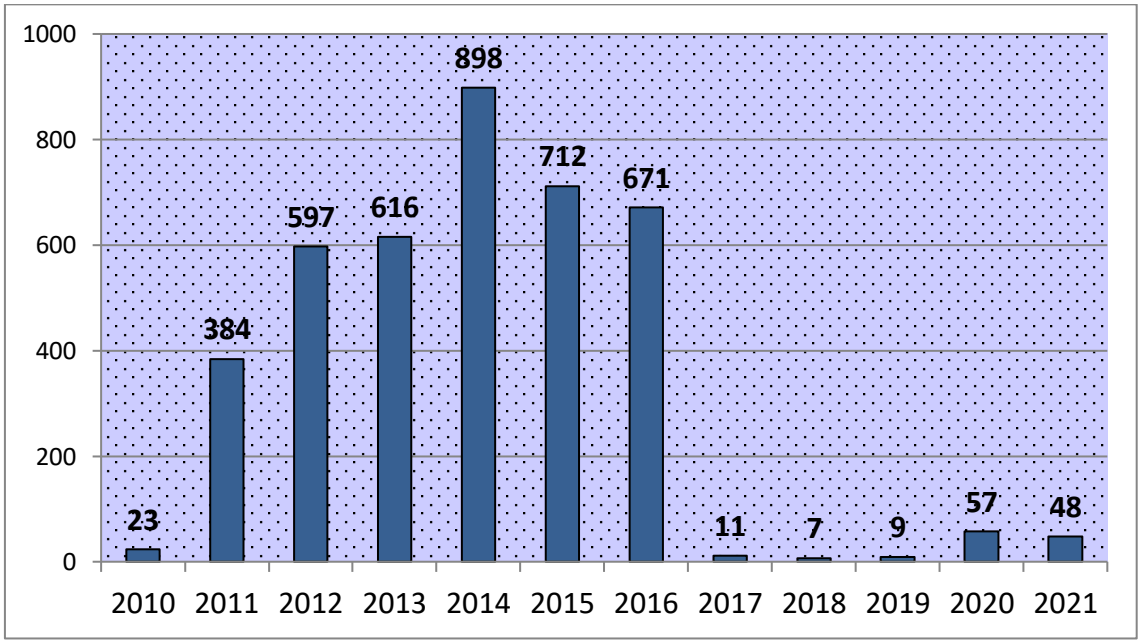

Рис. 98. Деятельность общественных организаций. Количество поданных исков в области защиты прав потребителей (2010-2021 гг.)

Структура исков, поданных общественными организациями, представлена на рисунке 99.

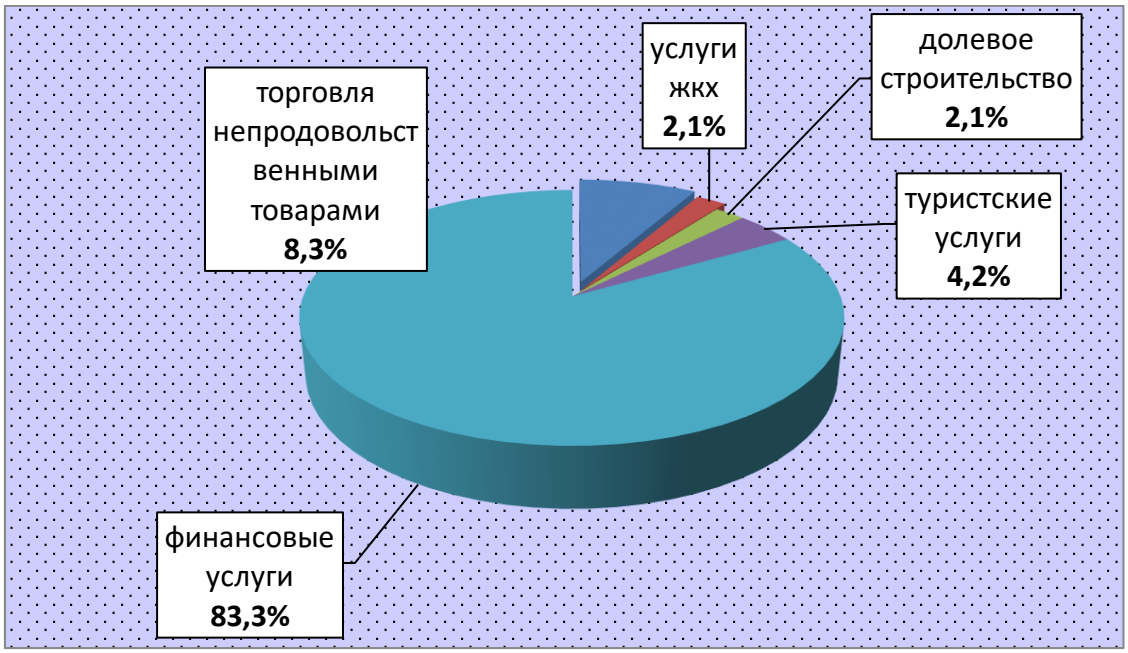

Рис. 99. Деятельность общественных организаций. Структура поданных исков в области защиты прав потребителей (2021г.)

Наибольшая доля исков поданных общественными организациями в защиту прав потребителей приходится на финансовые услуги (83,3 процента), торговлю непродовольственными товарами (8,3 процента), туристские услуги (4,2 процента), долевое строительство (2,1 процента) и услуги ЖКХ (2,1 процента).

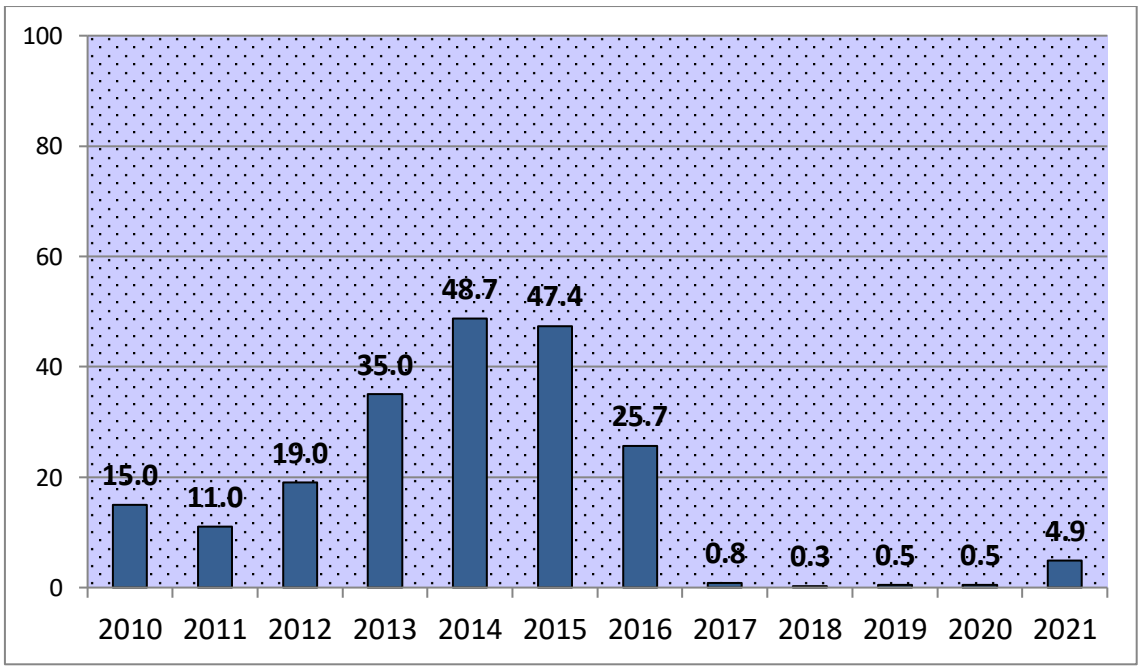

Рис. 100. Деятельность общественных организаций. Общий размер предотвращённого ущерба в результате досудебной и судебной защиты прав потребителей, млн. руб. (2010-2021гг.)

В результате деятельности общественных организаций в Свердловской области предотвращено потерь потребителям на сумму 4,9 млн. рублей, что значительно выше чем в 2020 году (рисунок 100).

В средствах массовой информации размещено 7 материалов, направленных на просвещение потребителей.

Координация работы в сфере защиты прав потребителей также обеспечивается в рамках Консультационного совета по взаимодействию с общественными организациями при Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области, для обеспечения согласованных действий при осуществлении мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей.

В Консультационный совет в настоящее время входят 5 некоммерческих организаций. В работе Консультационного совета также на постоянной основе принимает участие МБУ «Центр правозащиты».

В течение 2021 года состоялось 2 заседания Консультационного совета, в рамках которого обсуждались следующие вопросы:

- об итогах деятельности органов, входящих в систему защиты прав потребителей в 2020 году;
- об итогах работы в 2020 году и актуальных вопросах правоприменительной практики консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», МБУ «Центр правозащиты»;
- о формировании судебной практики по случаям дистанционного мошеннического оформления кредитов и вывода денег с банковских счетов потребителей;
- о формировании судебной практики по типичным нарушениям прав потребителей при оформлении автокредитов и договоров инвестиционного страхования жизни;
- об итогах деятельности ОО «Защита прав потребителей – СОЛИДАРНОСТЬ», рассмотрение вопроса о включении общественного объединения в состав Консультационного совета;
- о проблемах защиты прав потребителей финансовых услуг;
- актуальные вопросы правоприменительной практики в области защиты прав потребителей при кредитовании граждан;
- о реализации мер по защите прав потребителей финансовых услуг со стороны общественной организации.

По итогам заседания были определены основные задачи и приоритетные направления на 2021 год для всех участников системы органов, обеспечивающих защиту прав потребителей в Свердловской области.

Протоколы заседаний Консультационного совета, перечень некоммерческих организаций, являющихся членами

Консультационного совета, план работы совета размещены на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в разделе «Документы».

Основными видами деятельности общественных организаций на территории Свердловской области являются: оказание консультативной помощи потребителям, подготовка претензий, исков, представление интересов в судах, проведение общественного контроля.

Глава 5. Предупреждение и пресечение нарушений законодательства о защите прав потребителей системой органов

Обзор потребительского рынка товаров (работ, услуг) свидетельствует о массовых нарушениях прав потребителей во всех сферах потребительских отношений, что требует принятия адекватных мер со стороны надзорных органов, входящих в систему защиты прав потребителей Свердловской области.

Надзорными органами Свердловской области, а также ведомствами, выполняющими надзорные функции, входящими в систему защиты прав потребителей, по результатам проведенных в 2021 году надзорных мероприятий составлено 5,1 тыс. протоколов об административных правонарушениях (2020 г. – 6,9 тыс. протоколов, 2019 г. – 12,2 тыс. протоколов), данными органами, а также судами принято решение о наложении 7,3 тыс. административных наказаний (2020 г. - 6,7 тыс. административных наказаний, 2019 г. – 10,5 тыс. административных наказаний), с наложением штрафов на сумму 148,6 млн. рублей (2020 г. - 132 млн. рублей, 2019 г. - 290 млн. рублей).

Органами выдано порядка 6,5 тыс. предписаний и представлений, исполнение которых поставлено на контроль (2020 г. – 3,8 тыс. предписаний, 2019 г. – 11,2 тыс. предписаний).

По результатам надзорных мероприятий изъяты значительные объемы продукции, не соответствующей обязательным требованиям - 50 тыс. литров жидкой продукции (2020 г. - 23,5 тыс. л., 2019 г. – 792 тыс.л.), 39,3 тыс. шт. потребительских упаковок штучной продукции (2020 г. - 57,6 тыс. шт., 2019 г. – 1108 тыс. шт.), 83,7 тонны весовой продукции (2020 г. - 208,6 тонны, 2019 г. – 63,5 тонны).

Кроме мер административного воздействия всеми органами проводится информационно-просветительская работа в средствах массовой информации. Размещаемые для общественности сведения направлены на информирование населения, предпринимательского сообщества об изменениях, об особенностях применения действующего законодательства, о выявленных нарушениях, а также об алгоритмах действий потребителей в той или иной ситуации. В 2021 году системой органов в области защиты прав потребителей проведено свыше 9,8 тыс. мероприятий, направленных на правовое просвещение граждан и хозяйствующих субъектов (2020 г. - 11 тыс. мероприятий, 2019 г. – 39 тыс. мероприятий), с целью профилактики нарушений распространено порядка 276 тыс. памяток (2020 г. – 300 тыс. памяток, 2019 г. – 994 тыс. памяток), с целью устранения нарушений и (или) восстановления нарушенных прав потребителей принято участие в 869 гражданских делах (иски, заключения) (2020 г. – в 1048 делах, в 2019 г. – в 925 делах).

Надзорными органами и ведомствами, исполняющими надзорные функции, кроме мер, направленных на выявление и

пресечение административных правонарушений, реализуются иные полномочия, носящие профилактический характер. В разрезе отдельных органов в 2021 году осуществлялась следующая деятельность.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области уделяет значительное внимание профилактической работе, направленной на защиту прав потребителей.

В результате деятельности Управления в добровольном порядке хозяйствующими субъектами удовлетворено требований по 835 обращениям граждан, что составило 64,6 процента от общего числа обращений гражданско-правового характера (в 2020 г. – по 1087 обращениям, что составило 59,1 процента от общего числа обращений; в 2019 г. – по 547 обращениям граждан, что составило 54,8 процента).

Специалисты Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2021 году приняли участие примерно в 4,5 тыс. мероприятиях, направленных на просвещение потребителей и хозяйствующих субъектов (2020 г. - 4,5 тыс. мероприятий). Это сообщения в СМИ, семинары, совещания, круглые столы. Ежеквартально проводится обсуждение правоприменительной практики, на сайте Управления размещаются доклады по результатам анализа правоприменительной практики.

Информация о результатах деятельности Управления размещается на сайте Управления, а также на федеральном ресурсе - Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей.

Так, В 2021 г. в ГИР ЗПП внесено 1630 материалов (2020 г. – 1522 материала), в том числе, 1393 уведомления о продукции, не соответствующей обязательным требованиям, 60 материалов в раздел «Новости», 176 материалов в раздел «Судебная практика», 1 материал в раздел «Информационно-аналитические материалы». В «Виртуальной приемной» дано 180 ответов гражданам. Организовано направление материалов для принятия мер к поставщикам (производителям) в иные Управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации.

В рамках в рамках Единого консультационного центра Роспотребнадзора в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области за год по вопросам защиты прав потребителей поступило свыше 2,2 тыс. звонков, преимущественно, по вопросам расторжения договоров перевозки, реализации турпродукта, дистанционной торговли.

Новостные материалы и результаты проверок в сфере оборота пищевой продукции также размещаются на областном информационном портале «Защита прав потребителей» www.potrebitel66.ru.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и его территориальными отделами ежегодно готовится государственный доклад «О защите прав потребителей в Свердловской области», а также аналогичные доклады практически по каждому муниципальному образования региона, который консолидирует информацию о работе органов исполнительной власти, муниципальных образований, общественных организаций по вопросам защиты прав потребителей на территории Свердловской области.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» ежегодно принимают участие в проведении «горячих линий». В 2021 году они проводились на тему защиты прав потребителей по вопросам качества и безопасности детских товаров и детского отдыха; по услугам такси и каршеринга; по вопросам выбора детских новогодних подарков; качества и безопасности хлебобулочных изделий, кондитерских изделий и их срокам годности; качества и безопасности плодоовощной продукции и срокам годности; качества и безопасности детских товаров и школьных принадлежностей; по туристским услугам; по транспортным услугам; по вопросам качества и безопасности молочной продукции, мясной и рыбной продукции, парфюмерно-косметических товаров.

Специалисты Управления приняли участие в 407 гражданских делах (с заключением в защиту прав потребителя, иском в защиту прав потребителя, в защиту неопределенного круга потребителей) (2020 г. – в 365 делах, в 2019 г. – в 363 делах). Судом удовлетворено в пользу потребителей 364 иска (2020 г. – 271 иск, в 2019 г. – 306 исков)

Специалистами Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» и его консультационных пунктов в 2021 году дано порядка 20 тыс. консультаций (2020 г. – 22 тыс. консультаций, 2019 г. – 20,7 тыс. консультаций), составлено 335 исков (2020 г. – 333 иска, 2019 г. – 433 иска) и 1141 претензия (2020 г. – 1189 претензий, 2019 г. – 1253 претензии).

Сумма, возмещенная потребителям по результатам правовой помощи Управления и Центра, составила 77 млн. руб. (2020 г. - 40 млн. рублей, 2019 г. - 66 млн. рублей).

В 2021 году в **Департаменте государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области** на постоянной основе работает «горячая» телефонная линия для ответов на вопросы потребителей в сфере строительства и ЖКХ. График работы «горячей» телефонных линий утверждается ежегодно приказом Директора Департамента. В 2021 году продолжила работу «горячая телефонная линия» по вопросам работы организаций жилищно-коммунального комплекса и разъяснений по наиболее часто задаваемым вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг, в том числе о мерах, направленных на предупреждение распространения коронавирусной инфекции COVID-19.

На «горячую» телефонную линию за 2021 год поступило 2436 обращений граждан, из них: 2410 обращений по общим вопросам; 26 обращений по вопросам о мерах, направленных на предупреждение коронавирусной инфекции; 444 обращения по вопросу подключения МКД к отоплению; 141 обращение по предоставлению коммунальной услуги «горячее водоснабжение».

По поступающим на «горячую» телефонную линию жалобам Департаментом оперативно уточнялась информация с руководителями управляющих организаций, в случае необходимости проводились выездные обследования.

Департаментом реализуется государственная программа Свердловской области «Осуществление регионального государственного жилищного и строительного надзора на территории Свердловской области до 2024 года», утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 29.07.2015 № 688-ПП. Одной из основных целей государственной программы является обеспечение населения качественными жилищно-коммунальными услугами.

Реализация возложенных полномочий в рамках регионального государственного жилищного надзора и лицензионного контроля за предпринимательской деятельностью по управлению МКД осуществляется Департаментом путем проведения проверочных мероприятий, в том числе на основании обращений потребителей.

Осуществляемый надзор позволяет выявлять и пресекать нарушения, что в первую очередь направлено на повышение качества и стандартов жизни населения, создание благоприятных условий для долгой, безопасной, здоровой и благополучной жизни граждан.

С целью повышения уровня информированности населения на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: http://nadzor.midural.ru в разделе «Пресс-центр», а также в разделе «Коммунальные услуги» размещаются информационно-разъяснительные материалы об изменениях законодательства.

Одним из основных направлений деятельности Департамента является профилактика нарушений обязательных требований.

Программа профилактики нарушений обязательных требований, соблюдение которых проверяется Департаментом при осуществлении контрольно-надзорных полномочий на 2021 год и плановый период 2022 – 2023 годов (далее – Программа профилактики) утверждена приказом Департамента от 18.12.2020 № 149-А в целях предупреждения нарушения обязательных требований законодательства в поднадзорных сферах деятельности.

В 2021 году реализация мероприятий, предусмотренных Программой профилактики, осуществлялась Департаментом с учетом требований Указа Губернатора Свердловской области от 18.03.2020 № 100-УГ «О введении на территории Свердловской области режима повышенной готовности и принятии дополнительных мер по защите населения от новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV)». В течение отчетного периода осуществлялась актуализация перечней нормативных правовых актов, содержащих проверяемые обязательные требования, а также руководств по их соблюдению; актуализация проверочных листов, применяемых при проведении плановых проверок, актуализация перечней типовых и массовых нарушений – указанные сведения размещаются на официальном сайте Департамента. В целях предупреждения нарушений обязательных требований выдавались предостережения. Проведены запланированные семинары с предпринимателями по обсуждению правоприменительной практики, в том числе в форме видеоконференцсвязи.

Кроме того, в целях профилактики нарушений обязательных требований, связанных с размещением информации в ГИС ЖКХ Программой профилактики предусмотрены мероприятия по ежемесячному информированию поставщиков информации ГИС ЖКХ о допущенных нарушениях, а также организация и проведение совещаний с поставщиками информации ГИС ЖКХ.

Организовано интерактивное взаимодействие с поднадзорными субъектами посредством созданных Департаментом сообществ в мессенджерах Viber, Telegram.

Департаментом активно и на постоянной основе проводится информационно-разъяснительная работа, направленная на профилактику и предупреждение правонарушений в градостроительной и жилищно-коммунальной сфере, на защиту прав потребителей, на просвещение в данной области посредством информирования потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите их прав, в ходе встреч с гражданами и представителями организаций, рабочих поездок в муниципальные образования Свердловской области.

За отчетный период в рамках осуществления жилищного надзора и лицензионного контроля в средства массовой информации подготовлено и направлено 27 пресс-релизов.

Руководством Департамента принято участие в 3 пресс-конференциях в Информационном агентстве «ТАСС-Урал» на тему: «Об итогах работы Департамента в 2020 году», «Детская безопасность в зимний период в Свердловской области», «Безопасность детских и спортивных площадок, аттракционов в Свердловской области».

Руководством Департамента принято участие в 6 телепрограммах: «Время новостей. Мнения» на телеканале «Телекон» на тему «Об итогах работы отдела в 2020 году», телепрограмма «Акцент» на телеканале «ОТВ» на тему «О двойных квитанциях», «О возможности проведения общих собраний собственников многоквартирных домов с использованием средств ГИС ЖКХ», «О вопросах самовольного остекления балконов», телепрограмма «Все говорят об этом» на тему «О выборе управляющей организации и ее обязанностях по управлению многоквартирным домом», на телеканале «4 канал» в телепрограмме «Разговор с главным» на тему «О возможности проведения общих собраний собственников многоквартирных домов с использованием средств ГИС ЖКХ».

Руководством и сотрудниками Департамента для телеканалов «Россия 24», «Вести Урал», «ОТВ», «4 канал». «Тагил Сити» дано 6 комментариев по вопросам своевременной очистки крыш многоквартирных домов на территории Свердловской области от снега и наледи, надлежащего содержания придомовых территорий организациями, осуществляющими управление многоквартирными домами на территории Свердловской области, обеспечении детской безопасности в зимний период. 7 комментариев для радио «Вести ФМ», «Город ФМ», «Комсомольская Правда» по вопросам своевременной очистки крыш многоквартирных домов на территории Свердловской области от снега и наледи, обеспечении детской безопасности в зимний период, содержания общего имущества многоквартирного дома, осуществления контроля за состоянием детских площадок, проведении общих собраний собственников многоквартирных домов в заочной форме с использованием средств ГИС ЖКХ, самовольного остекления балконов, проверки Департамента управляющей компании управлению многоквартирным домом.

За отчетный период в рамках осуществления строительного надзора и долевого надзора в средства массовой информации подготовлен и направлен 8 пресс-релизов.

Руководством Департамента принято участие в телепрограмме «Акцент» на телеканале «ОТВ» на тему «Реформа долевого строительства. Строительство и покупка недвижимости сегодня». Руководством Департамента средствам массовой информации дано 2 комментария по вопросу пожарной безопасности на объектах жилья, дефицита кадров в строительной отрасли Свердловской области.

Также Департаментом подготовлены ответы на 22

информационных запроса от средств массовой информации Свердловской области.

Департаментом ежегодно проводятся мероприятия, направленные на защиту прав потребителей, принимаются все предусмотренные законодательством меры по профилактике нарушений и контролю за устранением ранее выявленных нарушений, допущенных лицами, являющимися исполнителями и поставщиками услуг.

Региональной энергетической комиссией Свердловской области в рамках проведения в 2021 году Дней областных исполнительных органов государственной власти Свердловской области в муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области (далее – Дни ИОГВ в Свердловской области), Комиссией регулярно проводились, в том числе, в режиме видеоконференцсвязи, встречи с представителями организаций, осуществляющих регулируемые виды деятельности, руководителями органов местного самоуправления, в ходе которых рассматриваются вопросы соблюдения обязательных требований, установленных правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов).

В ходе рабочих поездок в рамках Дней ИОГВ в Свердловской области в 2021 году проводились приемы, в рамках которых юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям разъяснялись обязательные требования, установленные правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов).

В целях предупреждения нарушений юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований, устранения причин, факторов и условий, способствующих нарушениям обязательных требований, Комиссия в соответствии с действующим законодательством регулярно осуществляет мероприятия по профилактике нарушений обязательных требований, установленных правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов), в соответствии с утвержденной Программой профилактики нарушений обязательных требований, установленных правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов), на 2021 год (далее – Программа профилактики), утверждена приказом РЭК Свердловской области от 15.12.2020 № 84 и размещена на официальном сайте РЭК Свердловской области.

РЭК Свердловской области подготовлены и размещены на сайте информационные письма о соблюдении сроков раскрытия информации в сферах теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения, в области обращения с твердыми коммунальными отходами, субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии.

Информация о результатах плановых и внеплановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, проведенных РЭК Свердловской области, размещается на официальном сайте Комиссии в разделе «Контрольная деятельность», а также в Федеральной государственной информационной системе «Единый реестр проверок» (ФГИС ЕРП) в утвержденные законодательством сроки в полном объеме.

В режиме видеоконференцсвязи проведены публичные обсуждения результатов правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности РЭК Свердловской области при осуществлении регионального государственного контроля (надзора) в области регулируемых государством цен (тарифов) с представителями администраций управленческих округов Свердловской области, органов местного самоуправления и организаций, осуществляющих регулируемые виды деятельности на территории Свердловской области.

Информация о результатах публичных обсуждений, а также утвержденные Обзоры размещены на официальном сайте РЭК Свердловской области.

Разъяснительная работа с представителями юридических лиц и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими регулируемые виды деятельности, о процедуре контроля (надзора) в части предоставления подконтрольным субъектам информации об их правах и обязанностях, проводится специалистами РЭК Свердловской области до начала, во время и после проведения мероприятий по контролю.

С целью организации «обратной связи» Комиссией создано сообщество «РЭК Свердловской области» в социальной сети «ВКонтакте» (https://vk.com/public187688118), где размещается актуальная информация о проводимых мероприятиях по профилактике нарушений обязательных требований.

Информация о мероприятиях, проводимых РЭК Свердловской области в рамках профилактики нарушений обязательных требований, регулярно размещается в полном объеме на официальном сайте Комиссии (https://rek.midural.ru) в разделе «Контрольная деятельность».

Кроме этого, во исполнение соглашения от 22.11.2013 № 480 «О предоставлении информации для размещения на сайте «Защита прав потребителей Свердловской области» между Министерством агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области и Региональной энергетической комиссией Свердловской области» Комиссией ежеквартально направляется информация о результатах проведенных РЭК Свердловской области проверок соблюдения установленного порядка ценообразования при предоставлении коммунальных услуг населению, при организации

общественного питания при общеобразовательных учреждениях, профтехучилищах, средних специальных и высших учебных заведениях.

Министерством здравоохранения Свердловской области в 2021 году также реализовывали мероприятия, направленные на профилактику.

В Министерстве в 2021 году была организована работа с обращениями/сообщениями граждан в различных информационных системах:

1) Платформа обратной связи – система для обеспечения возможности подачи сообщений гражданами через единое окно – электронные формы, размещенные на официальных сайтах органов государственной власти (учреждений) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

2) ОНФ. Помощь («Прямая линия») – система обработки вопросов граждан, поступающих с ежегодной «Прямой линии Президента Российской Федерации»;

3) «Медиалогия» («Инцидент-менеджмент») – система для проведения мониторинга и анализа СМИ и социальных сетей в режиме онлайн;

4) «Ваш контроль» – система отзывов о государственных услугах.

Доступность нормативных правовых актов, административных регламентов предоставления услуг в сфере здравоохранения, форм заявлений, образцов заполнения заявлений, сведений о графике работы отдела, адресах, телефонах, электронных адресах сотрудников обеспечена путем их размещения на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Лицензирование», информационных стендах Министерства, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

На официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается информация о ходе предоставления государственных услуг по лицензированию в сфере здравоохранения на территории Свердловской области, что позволяет соискателям лицензии и лицензиатам отслеживать онлайн этапы движения лицензионных дел, сроки предоставления государственных услуг.

В рамках целенаправленного доведения до сведения субъектов контроля исчерпывающих перечней актуальных обязательных требований к субъектам контроля на официальном сайте Министерства в открытом доступе размещены административные регламенты по предоставлению государственных услуг в сфере

здравоохранения, приказы, касающиеся основной деятельности учреждений здравоохранения.

С целью повышения доступности оказания государственных услуг заключено Соглашение о порядке взаимодействия между государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) и Министерством при организации предоставления государственных услуг в МФЦ (последнее Соглашение от 08.05.2019 № 26-СО/2019).

В регионе успешно реализуются межведомственные программы, направленные на мотивирование граждан к здоровому образу жизни: Программа демографического развития Свердловской области на период до 2025 года, Областная программа «Развитие здравоохранения Свердловской области на период до 2024 года», Комплексная программа «Старшее поколение», региональные проекты «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек (Свердловская область)», «Борьба с онкологическими заболеваниями» и др.

В рамках регионального проекта «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек» проведена широкомасштабная информационная кампания, включающая мероприятия по популяционной профилактике сердечно-сосудистых осложнений у пациентов высокого риска и профилактику онкологических заболеваний.

Ведется информационная работа с населением по вопросам профилактики неинфекционных и инфекционных заболеваний (профилактика сердечно - сосудистых и онкологических заболеваний, сахарного диабета, травматизма; вопросы репродуктивного здоровья; профилактика зависимостей; популяризации здорового образа жизни, ведение портала «Интернет-кабинет здорового ребенка» (profilaktica.ru/kzr/); вакцинопрофилактика коронавирусной инфекции и другие темы).

В 2021 году организовано 92 выступления на телевидении «Россия-24-Урал», «Областное телевидение», «ВГТРК-Урал» и др. и в видеоэфире портала e1.ru по вопросам профилактики хронических неинфекционных и инфекционных заболеваний.

На «Радио России» в программе «Врач по призванию» вышли в эфир 8 интервью.

Организованы 73 выступления специалистов на радио по профилактике хронических неинфекционных, инфекционных заболеваний и формированию здорового образа жизни.

Размещены 11 программ по профилактике хронических неинфекционных заболеваний и формированию ЗОЖ у лиц старшего

поколения на региональной радиостанции «Эхо Москвы». На радиоканале «Шансон» с сентября по октябрь вышло 20 программ с участием специалистов ГАУЗ СО «СООД».

Было организовано 15114 трансляций на телевидении (232 показа видеоролика «Сахарный диабет 2 типа»; 460 выходов видеороликов «Нет алкоголю!», «Нет курению!»; 236 показов видеоролика «Диспансерное наблюдение»; 612 выходов видеороликов по профилактике хронических неинфекционных заболеваний и формированию здорового образа жизни; 1506 выходов видеороликов по профилактике ВИЧ-инфекции и гепатитов В и С; 1190 выходов видеоролика «Профилактика онкологических заболеваний»; 1190 выходов видеоролика «Профилактика факторов риска развития сердечно-сосудистых заболеваний»; 9688 трансляций 8 видеороликов по профилактике онкологических, сердечно-сосудистых заболеваний).

В 2021 году было организовано 22318 трансляции аудироликов на радио и в торгово-развлекательных центрах на профилактику онкологических заболеваний в Свердловской области, по профилактике курения, по профилактике сердечно-сосудистых заболеваний, по профилактике зависимостей, по пропаганде диспансеризации, по профилактике травматизма и т.д.

В рамках реализации регионального проекта «Борьба с онкологическими заболеваниями» были организованы 3104 выхода 4 аудироликов по профилактике онкологических заболеваний на радиоканалах Свердловской области.

В 2021 году Министерством были созданы аудиоролик по вакцинопрофилактике COVID-19, 12 роликов по профилактике хронических неинфекционных заболеваний и формированию здорового образа жизни для TikTok аккаунта. Различные видеоролики транслировались посредством Радио, в кинотеатрах, социальных сетях и т.д.

Изготовлялась и размещалась наружная реклама (плакаты по пропаганде здорового образа жизни, папок-фолдеров по профилактике онкологических заболеваний, билбордов по профилактике факторов риска развития сердечно-сосудистых заболеваний и пропаганде диспансеризации и т.д.

Подготовлено 19 публикаций по профилактике хронических неинфекционных заболеваний и формированию здорового образа жизни в периодических печатном издании «Аргументы и факты. Урал».

Опубликовано 6 статей со специалистами ГАУЗ СО «СООД» в печатном и интернет издании «Аргументы и Факты».

Размещено 5 публикаций по формированию здорового образа жизни и 1 статья по профилактике распространения новой коронавирусной инфекции в бортовом журнале авиакомпании «Уральские авиалинии».

Был подготовлен цикл очерков о выдающихся врачах в газете «Аргументы и факты - Урал», подготовлены 3 статьи.

Опубликовано 4 статьи в газете «Пенсионер» для граждан старше трудоспособного возраста.

В 2021 году состоялась работа мобильных выставок «Профилактика зависимостей» и «Профилактика ВИЧ-инфекции» в ФГБОУ ВО «УрГЭУ», в ГАПОУ СО «ЕАДК», в ФГБОУ ВО «УГЛТУ». Выставки посмотрели 6650 человек.

Также прошло 67 лекций и вебинаров для работников предприятий (МЧС, ГБПОУ «СОМК», Администрации города Екатеринбурга, ЕМУП «Екатеринбургский метрополитен», МБУ «Центр социального обслуживания молодежи», ГАУ СО «Фармация», Общественный фонд «ЕЕКЦ «Менора», МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга», ОАО «РЖД», Управление Федеральной службы войск национальной гвардии РФ по Свердловской области, Министерства промышленности и науки Свердловской области, ПАО «Сбербанк», торговых сетей «Пятерочка», «Магнит», НПП «Старт» имени А.И. Яскина, «Сима-Ленд», АО «Арамильский авиационный ремонтный завод»), волонтеров и населения Свердловской области на темы: «Профилактика зависимого поведения», «О вакцинации против коронавирусной инфекции», «Вакцинация. Испытано на себе. А.Н. Харитонов, А.В. Ткач», «Вопросы вакцинации», «Вакцинация - диалог мед.работника с родителями. Психологические аспекты», «Профилактика зависимого поведения», «Безопасный интернет», «32 повода для улыбки», «Начни дышать», «Наши эмоции», «Здоровое питание – залог здоровья и процветания», совещание по вакцинопрофилактике НКВИ с руководителями предприятий потребительского рынка, осуществляющих свою деятельность на территории города Екатеринбурга «Коронавирусная инфекция. Меры профилактики». Семенова Л.В.; «Кубербуллинг: как юридически и психологически защитится от нападок в сети», «Соблюдение календаря вакцинации Свердловской области» и другие темы.

В рамках мероприятия «Ночь музеев-2021» (организованы экскурсии «Медицина путешественников», «Мой руки!», «Невидимый мир вирусов»; интерактивные занятия и мастер-классы, лекции; пункт вакцинация против COVID-19; экспресс тестирование на ВИЧ; тестирование на содержание аммиака в крови (510 участников).

Также Музей гигиены являлся участником III фестиваля детских музейный маршрутов «Время открытий» с программой «Невидимый мир» (проведены экскурсии, интерактивные занятия) – 88 посетителей.

На Международной специализированной выставке-форуме «Здравоохранение Урала-2021» (печатная продукция, мастер-классы, занятия с населением) был представлен стенд ГАУЗ СО «ЦОЗМП».

Приняли участие во Всероссийском Форуме «Здоровье нации – основа процветания России» (г. Москва). Министерство получило диплом победителя Всероссийской конкурсной программы «Здоровье нации – 2021» - 1 место в конкурсе «Лучшая экспозиция»: в номинации «Лучший дизайн-проект и соответствие содержания экспозиции тематике выставки-форума»; в номинации «Лучший креативный подход при создании экспозиции использование интерактивных форм демонстрации».

В 2020/2021 учебном году в 434 образовательных организациях (школы и детские сады) города Екатеринбурга на базе 2115 классов/групп реализована образовательная программа «Разговор о правильном питании». Обучено 49728 детей в возрасте от 5 до 14 лет.

Реализация проекта «Здоровый студент». По итогам 2020-2021 учебного года в проект включены 32 учебных заведения, из них 21 среднее профессиональное и 11 высших учебных заведений, охват около 92 000 студентов, продолжается работа в 2021-2022 учебном году(сейчас в проект включены 30 учебных заведений, из них 19 средних профессиональных и 11 высших учебных заведений). В рамках проекта проводились вебинары, лекции, прямые эфиры по вопросам здорового образа жизни. Также в рамках проекта «Здоровый студент» организована вакцинация студентов против коронавирусной инфекции.

С целью выявления среди населения Свердловской области поведенческих факторов риска неинфекционных заболеваний и отношения населения к своему здоровью и профилактике, в 2021 г. сотрудниками ГАУЗ СО «ЦОЗМП» было проведено 12 социологических исследований, среди которых: «Опрос посетителей мобильных пунктов вакцинации против COVID-19 в торговых центрах г. Екатеринбурга» (460 респондентов), «Распространенность факторов риска развития заболеваний среди студентов «ЕАСИ» (113 респондентов), «Распространенность факторов риска заболеваний среди студенческой молодежи г. Екатеринбурга» (2222 респондента), «Отношение населения Свердловской области к проблеме туберкулеза» (800 респондентов), «Распространенность факторов риска неинфекционных заболеваний среди трудоспособного населения Свердловской области (кроме г. Екатеринбурга)» (1320 респондентов), «Информированность населения города Екатеринбурга по вопросам профилактики зависимостей» (3373 респондента), «Востребованность профилактических мероприятий среди посетителей библиотек г. Екатеринбурга» (288 респондентов), «Отношение родителей несовершеннолетних детей к вакцинации против гриппа» (4883 респондента), «Опрос студенческой молодежи г. Екатеринбурга на тему «Информированность о ВИЧ-инфекции» (1503 респондента), «Отношение населения Свердловской области к диспансеризации» (800 респондентов), «Распространенность

табакокурения среди женщин Свердловской области» (2400 респондентов), «Отношение жителей Свердловской области к альтернативным способам употребления никотина через электронные устройства» (2450 респондентов).

Организация проведения «Дня здоровья» в ТРЦ «Мега» (241 зарегистрированный участника), массовой вакцинации населения против новой коронавирусной инфекции и гриппа на мобильных пунктах вакцинации в ТРЦ города Екатеринбурга и Свердловской области; в Екатеринбургском Государственном цирке; Екатеринбургском зоопарке; в аэропорту Кольцово; в Екатеринбургском еврейском общинном центре «Синагога»; в микрорайоне Академический и других местах.

В рамках регионального проекта «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек (Свердловская область)». Проводились мероприятия с привлечением социально-ориентированных некоммерческих организаций и волонтерских движений по формированию приверженности здоровому образу жизни. Проведены конкурсные процедуры на проведение мероприятий с привлечением СОНКО. Министерством утвержден приказ от 24.06.2021 № 1381-п «О предоставлении субсидий по итогам проведения конкурсного отбора среди социально ориентированных некоммерческих организаций на финансовое обеспечение оказания (выполнения) услуг (работ) в сфере здравоохранения в Свердловской области в 2021 году». Субсидия на осуществление мероприятий по профилактике неинфекционных заболеваний, формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения социально ориентированными некоммерческими организациями предоставлена Свердловской областной общественной организацией «Детский правозащитный фонд «Шанс», которая провела следующие мероприятия в 2021 году:

- «Первичная профилактика вредных привычек», с количеством 700 участников;

- «Взаимодействие с Территориальными комиссиями по делам несовершеннолетних и защите прав», с количеством 100 участников;

- «Дистанционная школа просвещения», количество участников неограниченно;

- «Подготовка информационных материалов «Рекомендации специалистам, реализующим мероприятия профилактической направленности, 10 экземпляров;

- «Консультирование семей и подростков на базе образовательных учреждений и на базе Свердловской областной общественной организации «Детский правозащитный фонд «Шанс», с количеством 100 участников;

- «Подготовка и тиражирование информационных буклетов», 2 700 экземпляров;

- «Творческий конкурс «Мы за ЗОЖ!», с количеством 40 участников;

- «Выступление специалистов перед родителями», с количеством 100 участников;

- «Профориентационный кабинет», с количеством 100 участников.

В 2021 году Волонтерским центром Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Свердловский областной медицинский колледж» проведено 1 324 мероприятия с привлечением социально-ориентированных некоммерческих организаций и волонтерских движений по формированию приверженности здоровому образу жизни, в рамках которых совершено 8881 волонтерских выхода и охвачено 471107 жителей Свердловской области. В том числе проведены 8 областных акций по профилактике социально значимых заболеваний среди жителей Свердловской области: по профилактике заболевания туберкулезом, по профилактике наркомании, по профилактике алкогольной зависимости и пропаганде ЗОЖ, по пропаганде ценностей здорового образа жизни, по профилактике современных методов доставки никотина в организм, по профилактике распространения ВИЧ-инфекции.

С участием волонтеров в 2021 году поведены следующие мероприятия:

– Обучение волонтеров вакцинации по коронавирусу;

– Акция «4 февраля - Всемирный день борьбы против рака»;

– Мастер-класс по самодиагностике в рамках акция «Онкопатруль»;

– Волонтерское сопровождение работы мобильных пунктов экспресс-тестирования на ВИЧ;

-– Свердловское региональное отделение ВСКС. Открытие уроки в рамках праздновании Дня гражданской обороны;

– Проведение школ здоровья преподавателями всех специальностей в рамках стажировочной ассоциированной площадки по теме «Экологическое и здоровьесберегающее образование для устойчивого развития обучающихся», посвященных Всемирному дню иммунитета

– Всемирному дню борьбы с глаукомой

– Международному дню человека с синдромом Дауна и Международному дню сна

– Всемирному дню борьбы с туберкулезом

– Дню нефролога;

– Проведение преподавателями всех специальностей, здоровьсберегающих и экологических акций – «Покорми птиц!»,

«Энергосбережение начинается с меня!» в рамках стажировочной ассоциированной площадки по теме «Экологическое и здоровьесберегающее образование для устойчивого развития обучающихся»;

– Акция Мама, не кури – профилактика табакокурения среди женщин детородного возраста;

– Областная акция «День борьбы с туберкулезом»;

– Телемост «Волонтеры здоровья» с медколледжами УрФО;

– IV Межрегиональный конкурс социальной рекламы и коммуникационных проектов «Точка Зрения - 2021»;

– Акция «10000 шагов к здоровью» в ЦПКиО;

– Региональная онлайн – зарядка «Будь Здоров» в формате видеоконференции посредством Skype;

– II Межрегиональный медицинский форум УрФО «Технологии эффективного здравоохранения» в рамках международной выставки-форума «Здравоохранение Урала-2021»;

– «Финал первого областного чемпионата по оказанию первой помощи Свердловской области 2021»;

– Форсайт – сессия: Межрегиональный форум студенческих волонтерских отрядов «Здоровье нации в наших руках: добровольчество»;

– Форум «Молодежь выбирает трезвость» Западного управленческого округа Свердловской области;

– Форум «Молодежь выбирает трезвость» Горнозаводского управленческого округа Свердловской области;

– день фельдшера - волонтеры провели мастер класс по оказанию первой помощи в школе-интернате ЭХО;

– Муниципальный итоговый слет волонтерских объединений системы образования Артемовского городского округа «Волонтером быть здорово!»;

– Ельцин-центр – Круглый стол «День памяти умерших от СПИДа»;

– Волонтерское сопровождение Акции «Ночь музеев» в Музее гигиене;

– у ТЦ «МЕГА» волонтеры в рамках межведомственного проекта «ВМЕСТЕ» и Всемирного дня памяти жертв СПИДа осуществляли волонтерское сопровождение работы мобильного пункта экспресс - тестирования на ВИЧ;

– волонтёры Центра Медицинского добровольчества Свердловского областного медицинского колледжа провели познавательные классные часы в Екатеринбургской школе-интернате № 9;

– Слет Лиги волонтерских отрядов Свердловской области в режиме онлайн;

– Акция «Белый цветок»;

– Свердловское региональное отделение ВСКС проведены открытые практические занятия для школьников школы 5 в посёлке Большой Исток, г. Арамиль в рамках комплекса мероприятий «Мои безопасные каникулы»; в Поселке Большой Исток г. Арамиль;

– Студенческий спасательный отряд СОМК провел ознакомительные экскурсии в Ресурсном центре добровольчества ЧС Свердловской области и в рамках комплекса мероприятий «Мои безопасные каникулы» провел открытые практические занятия по оказанию первой помощи и ведению аварийно-спасательных работ;

– Областная акция по профилактике табакокурения «Я не курю и классно живу!»;

– Студенческий спасательный отряд СОМК осуществил интерактивные площадки и открытые занятия по культуре безопасности и правилам поведения при чрезвычайных ситуациях для детей клуба по месту жительства «Домовенок» пос. Медный;

– Всероссийская акция «Помоги первым!» в рамках программы по обучению населения оказанию первой помощи;

– Мероприятия Областной недели трезвости;

– Всемирный день безопасности пациентов;

– Межрегиональный форум «Вектор спасения – Урал»; конференция «Инклюзивное добровольчество образовательных организаций как технология формирования инклюзивной культуры», очно-дистанционный формат

– Всемирный день борьбы с раком груди;

– Всероссийский онлайн-форум волонтеров-медиков. Направление ЗОЖ;

– Всемирный день сердца;

– XIII Уральский Конгресс по здоровому образу жизни. Онлайн-формат;

– Всероссийская акция, приуроченная к Всемирному дню психического здоровья;

– Волонтерская акция «Всемирный день мытья рук»;

– Всемирный день борьбы с инсультом;

– «Встреча друзей» - собрание друзей трезвости в честь Дня народного единства;

– Онлайн-акция «Стоп диабет» в рамках Всемирного дня борьбы против диабета;

– Акция по донорству крови;

– Областная акция «10000 добрых дел в 1 день»;

– Всемирный день больного бронхиальной астмой;

– Волонтерское сопровождение забега в рамках акции «Здоровый в новый год».

В рамках акции «#ДОБРОВСЕЛО» в течение года проводились мероприятия с привлечением медицинских комплексов ГБПОУ «СОМК» на базе автомобилей КАМАЗ: «ФАП»,

«Офтальмологический комплекс», «Диагностика», передвижного маммографа ГАУЗ СО «СООД», передвижного флюорографа ГБУЗ СО «Противотуберкулезный диспансер».

При участии Губернатора Свердловской области Е.В. Куйвашева состоялось торжественное мероприятие по отправке в село Филатовское Сухоложского городского округа «Автопоезда здоровья» в рамках реализации национальных проектов «Демография» и «Здравоохранение», всероссийского проекта #ДоброВСело.

В рамках реализации проекта «#ДоброВСело» Министерством совместно с подведомственными учреждениями здравоохранения, а также администрациями муниципальных образований оказывалось содействие волонтерам в части обеспечения питанием на выездах, транспортировке жителей к месту проведения мероприятий.

В условиях угрозы распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 ГБПОУ «СОМК» организована работа волонтерских организаций и объединений:

- Волонтерский центр ГБПОУ «СОМК»;
- Центр медицинского добровольчества ГБПОУ «СОМК»;
- СвРО ВОД «Волонтеры-медики»;
- Ресурсный центр по поддержке добровольчества в сфере культуры безопасности и ликвидации последствий стихийных бедствий Свердловской области;
- Свердловское региональное отделение ВОМО «Всероссийский студенческий корпус спасателей»;
- Волонтерский инклюзивный центр Свердловской области «Абилимпикс»;
- Ресурсный центр безопасности жизнедеятельности, поисково-спасательных работ и первой помощи;
- Ресурсный центр патриотического воспитания и допризывной подготовки ГБПОУ «СОМК»;
- Молодежное отделение РОО «Ассоциация средних медицинских работников Свердловской области»;
- Общественное студенческое соуправление ГБПОУ «СОМК»;
- Штаб студенческих отрядов ГБПОУ «СОМК».

К работе кол-центров Екатеринбурга и Свердловской области было привлечено 95 студентов-волонтеров ГБПОУ «СОМК», организован и функционирует Учебно-клинический центр дистанционного сопровождения пациентов с COVID–19. Волонтеры Уральского государственного медицинского университета и Свердловского областного медицинского колледжа активно привлекались к работе кол-центров медицинских организаций, горячей линии «122».

В ГБПОУ «СОМК» совместно с Региональной общественной организацией «Ассоциация средних медицинских работников Свердловской области» с 17 апреля 2020 года работает

круглосуточная горячая линия для консультирования по вопросам деятельности среднего медицинского персонала в условиях новой коронавирусной инфекции COVID-19.

Приказом Министерства от 10.08.2020 № 1425-п утверждена модельная корпоративная программа «Укрепление здоровья работников в Свердловской области». Модельная корпоративная программа размещена на сайтах Министерства и Свердловского областного центра медицинской профилактики.

По состоянию на 15.12.2021 на территории Свердловской области утверждены корпоративные программы:

- профилактическая программа для сохранения здоровья несовершеннолетних для образовательных организаций «Школа-территория здоровья» в МБОУ «СШ № 25»;

- корпоративная программа «Укрепление здоровья работников АО «Эридан»;

- профилактическая программа для сохранения здоровья сотрудников организации ГБУ Свердловской области «Алапаевская зональная ветеринарная лаборатория»;

- профилактическая программа для сохранения здоровья сотрудников организации ОАО «РЖД», «План мероприятий по реализации Концепции здорового образа жизни в ОАО «РЖД» на 2020-2025 годы»;

- программа по формированию здорового образа жизни работников автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Пышминского района» «Будь здоров!».

По состоянию на 11.01.2022 на территории Свердловской области 94 муниципальных образования (http://midural.ru/100034/100089/mu_leaders/).

На указанную дату, по представленным данным в 68 (72,3 процента) муниципальных образованиях действуют программы, в которых заложены мероприятия, направленные на укрепление общественного здоровья.

В 26 муниципальных образованиях запланировано утверждение муниципальной программы «Укрепление общественного здоровья».

В 2021 году на территории Свердловской области осуществляли свою деятельность 2 центра медицинской профилактики: ГАУЗ СО «СОЦОЗМП» и ГАУЗ СО «ГЦМП».

В соответствии с Постановлением Правительства Свердловской области от 20.05.2021 № 292ПП «О реорганизации ГАУЗ СО «Городской центр медицинской профилактики» в форме присоединения к нему ГАУЗ «СОЦОЗМП», 28.09.2021 ГАУЗ СО «СОЦОЗМП» прекратил свою деятельность.

12.10.2021 года на территории Свердловской области создан ГАУЗ СО «ЦОЗМП», деятельность которого организована в

соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.10.2020 № 1177-н «Об утверждении Порядка организации и осуществлении профилактики неинфекционных заболеваний и проведения мероприятий по формированию здорового образа жизни в медицинских организациях».

При поддержке Правительства Свердловской области проведен Уральский конгресс по здоровому образу жизни в формате онлайн, в котором приняли участие 1555 человек. Координаторы Уральского Конгресса Министерство здравоохранения Свердловской области, ГАУЗ СО «Центр общественного здоровья и медицинской профилактики». В работе Конгресса приняли участие представители законодательной и исполнительной власти, общественных организаций, ученые Уральского Федерального округа. В рамках Конгресса проведены Пленарное заседание и научные симпозиумы по актуальным вопросам сохранения здоровья: «Корпоративные программы укрепления общественного здоровья»; «Хронические неинфекционные заболевания в условиях пандемии COVID – 19: фокус на болезни системы кровообращения и органов дыхания»; «Лучшие практики в области укрепления общественного здоровья: опыт регионов Уральского Федерального округа»; «Грани волонтерства - воспитание культуры здоровья».

Министерством с 2015 года проводится конкурс «Здоровое село – территория трезвости» среди сельских поселений, не имеющих статус муниципального образования (далее – Конкурс). Цель Конкурса – активизация и стимулирование деятельности органов местного самоуправления сельских населенных пунктов и жителей сельских населенных пунктов по пропаганде здорового образа жизни. В состав жюри Конкурса входят специалисты областных министерств: здравоохранения, культуры, социальной политики, образования и молодежной политики, представители областного движения «Попечительство о народной трезвости».

В 2021 году Министерство активно взаимодействовало с добровольческими объединениями и привлекает студентов-волонтеров для помощи здравоохранению региона, в т.ч. в борьбе с новой коронавирусной инфекцией COVID-19.

За 2021 год волонтерами было организовано и проведено более 1,5 тыс. акций и мероприятий (в 2020 году – 1,0 тыс.) с охватом населения до 1,5 млн. человек (в 2020 году – 1,2 млн.).

Была организована работа волонтерских консультативных центров: работа волонтерских консультативных центров осуществляется в ТЦ «Гринвич», «Мега» и «VeerMall» по вопросам вакцинации COVID-19, в т.ч. по вопросам получения QR-кодов.

Кроме того, помощь медицинским работникам в 2021 году оказывали 295 студентов ФГБОУ ВО Уральский государственный медицинский университет Минздрава России, 150 студентов

Медицинского колледжа ФГБОУ ВО «Уральский государственный университет путей сообщения» и осуществляли работу по следующим направлениям: работа в медицинских организациях города Екатеринбурга, волонтерское сопровождение работы мобильных пунктов вакцинации против COVID-19 в торговых центрах, медицинское сопровождение акций и мероприятий;

Для реализации принципов и механизмов (инструментов) открытости на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт) размещается необходимая информация о Министерстве и подведомственных медицинских организациях, а также информация о правах граждан в сфере здравоохранения.

На официальном сайте Министерства ежеквартально размещается следующая информация:

- «Обзоры обращений граждан, результаты рассмотрения и принятые меры» в разделе «Обращения граждан»;

- «Результаты плановых проверок» в разделе «Деятельность», подразделе «Контроль качества и безопасность медицинской деятельности».

Также на сайте Министерства в разделе «Защита прав потребителей» размещена информация о сайте Консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

В рамках Соглашения между Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области и Министерства здравоохранения Свердловской области об информационном взаимодействии в целях обеспечения работы сайта «Защита прав потребителей Свердловской области» (www.potrebitel66.ru) от 28.12.2019 № 319 в Министерство агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области было направлено 50 статей для опубликования на сайте «Защита прав потребителей Свердловской области».

Министерством образования и молодежной политики Свердловской области

В целях предупреждения нарушений обязательных требований законодательства Российской Федерации в сфере образования, в том числе в сфере оказания платных образовательных услуг, в 2021 году Министерством образования и молодежной политики Свердловской области (далее – Министерство) в рамках осуществления федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования реализована Программа профилактики нарушений обязательных требований законодательства Российской Федерации в сфере образования и лицензионных требований при осуществлении образовательной деятельности на 2021 год, утвержденная приказом

Министерства от 18.12.2020 № 260-кн (далее – Программа профилактики на 2021 год).

На сайте Министерства (minobraz.egov66.ru) созданы:

раздел «Обращения граждан», подраздел «Ответы на часто задаваемые вопросы», в котором регулярно обновляется информация для потребителей по вопросам реализации их прав;

раздел «Повышение финансовой грамотности» в целях информационной поддержки реализации комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы»;

Министерством еженедельно проводятся совещания с руководителями органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, в режиме видеотрансляции, в том числе по вопросам реализации федеральных государственных образовательных стандартов общего образования и соблюдения требований законодательства в сфере образования, обеспечивающих право детей на получение качественного и доступного образования.

Организованы и проведены «горячие линии» по вопросам: организации образовательного процесса; приема в 1-й класс; питания обучающихся; профилактики распространения коронавирусной инфекции.

В рамках Всероссийского дня правовой помощи детям, подведомственными Министерству государственными организациями Свердловской области, осуществляющими образовательную деятельность, было проведено 145 лекций, семинаров, демонстраций видеоматериалов и мероприятий профилактической и коррекционной направленности и 47 информационно-просветительских мероприятий, связанных с реализацией примирительных процедур и процедур медиации.

Уральским Межрегиональным Управлением Государственного автодорожного надзора Ространснадзора в 2021 году в рамках осуществления федерального государственного контроля (надзора) реализовывался план проведения профилактических визитов. Размещены на официальном сайте перечни актов, содержащие обязательные требования, либо перечни самих требований, соблюдение которых является предметом контроля (надзора).

Проводились консультации с подконтрольными субъектами по разъяснению обязательных требований, содержащихся в нормативных правовых актах.

Уральским МУГАДН проводились ежеквартально публичные обсуждения результатов правоприменительной практики.

В соответствии с утвержденным планом проводились проверки юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также органов местного самоуправления Свердловской области.

В Свердловской области созданы союзы, объединяющие организации и индивидуальных предпринимателей, осуществляющие перевозки пассажиров. Специалисты Уральского МУГАДН проводят регулярные консультации по вопросам организации перевозок пассажиров непосредственно с перевозчиками, а также специалистами союзов и ассоциаций перевозчиков в Свердловской области.

Постоянно проводится анализ аварийности на автомобильном транспорте. Основные усилия по профилактике аварийности на автомобильном транспорте направлены на рейдовые осмотры транспортных средств в процессе их эксплуатации, особое внимание уделяется контролю пассажирских перевозок.

На официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере транспорта, http://ugadn66.tu.rostransnadzor.ru/ можно ознакомится с нормативно-правовой базой, которой руководствуются в своей деятельности Уральское МУГАДН. Количество мероприятий, направленных на просвещение потребителей (через СМИ, Интернет-ресурсы; лекции, семинары и пр.) – 64.

Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области в 2021 году в постоянном режиме проводятся профилактические визиты в отношении хозяйствующих субъектов, получивших лицензии на осуществление медицинской или фармацевтической деятельности. В рамках профилактических визитов разъясняются основные обязательные требования, способы и средства по недопущению их нарушений при осуществлении лицензионной деятельности. Доводится информация о возможности получения бесплатной консультации со специалистами административного органа как посредством телефонной связи, так и в письменном виде.

При получении обращений граждан, содержащих сведения о возможном нарушении законодательства, хозяйствующим субъектам объявляются предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Управлением Россельхознадзора по Свердловской области наряду с контрольно-надзорной деятельностью должностными лицами Управления ведутся профилактические мероприятия, направленные на предотвращение нарушений.

В целях профилактики правонарушений для обеспечения эффективности исполнения требований федерального законодательства в рамках предоставленных полномочий специалистами Управления проводится следующая работа:

а) на официальном сайте Управления Россельхознадзора по Свердловской области (http://www.rsnso.ru/) размещены и регулярно обновляются:

- ежегодный план проведения плановых контрольно-надзорных мероприятий;
- нормативные документы по всем отделам;

- информация по лицензированию лекарственных препаратов для

животных, информация по таможенному союзу;

- информация о «Реформе контрольно-надзорной деятельности»

- разделы «Противодействие коррупции», «Общественный совет»,

«Проверка деятельности органов исполнительной власти», «Реформа контрольно-надзорной деятельности»;

- ежеквартальные отчеты всех отделов по итогам деятельности;

- оперативные оповещения о выявлениях некачественной продукции

в разделе «Новости» и информационные материалы в разделе «Публикации»;

б) в рамках реализации «Реформы контрольно-надзорной деятельности» проводятся публичные обсуждения результатов правоприменительной практики в формате видеоконференции;

в) консультаций по вопросам соблюдения требований законодательства с представителями организаций, индивидуальными предпринимателями – более 4000;

г) участие специалистов Управления в проведении онлайн - семинаров:

- с представителями сельскохозяйственных и перерабатывающих организаций о правилах производства, заготовки, хранения, использования, ввоза, вывоза и перевозки подкарантинной продукции растениеводства,

- с представителями бюджетных организаций, осуществляющих закупки для государственных нужд.

В целях профилактики нарушений обязательных требований на официальном сайте Управления на регулярной основе размещаются пресс-релизы и отчеты – всего 2285 На официальном сайте Россельхознадзора опубликовано 1415 пресс-релизов. В средствах массовой информации Управление упомянуто 1542 раз (из них в печатных изданиях 106 раз, на радио 17 и на телевидении 60 интернет-СМИ- 1359). Состоялось 5 пресс-конференции в агентстве ТАСС.

Межрегиональным Управлением Росалкогольрегулирования по УрФО в рамках реализации «Ведомственной программы комплексной профилактики рисков причинения вреда охраняемым законом ценностям Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка на 2021 год» на территории Свердловской области, проведено 108 мероприятий по информированию подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований и разъяснений административных процедур.

В режиме видеоконференции для подконтрольных субъектов проведено публичное мероприятие на тему: «Результаты правоприменительной практики в контрольно-надзорной деятельности в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции».

В целях реализация полномочий по блокировке сайтов, содержащих предложения о розничной продаже дистанционным способом через Интернет алкогольной и спиртосодержащей продукции Росалкогольрегулированием вынесено 186 (146 - 2020 год) решений о блокировке Интернет-сайтов.

Уральским межрегиональным территориальным управлением Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в субъектах Российской Федерации (далее - УМТУ Росстандарта) УМТУ Росстандарта в целях профилактики правонарушений размещается оперативная информация о деятельности УМТУ Росстандартата на официальном сайте.

В ходе проведения проверок субъектам предпринимательской деятельности разъясняются положения законодательства об обеспечении единства измерений и о техническом регулировании. В целях правового просвещения субъектов предпринимательской деятельности принимается участие в работе конференций, семинаров и других мероприятий. Ежеквартально проводятся обсуждения правоприменительной практики по результатам контрольно-надзорной деятельности УМТУ Росстандарта.

УМТУ Росстандарта и отделом государственного надзора по Свердловской области в частности осуществляется взаимодействие с Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области. В Департамент направляются обращения граждан и информация о выявленных нарушениях для привлечения к административной ответственности в части, подведомственной деятельности.

Руководитель Управления регулярно принимает участие в пресс-конференциях, тематика которых связанна с законодательством о техническом регулировании и законодательством об обеспечении единства измерений, при этом освещается информация о результатах контрольно-надзорной деятельности УМТУ Росстандарта.

Министерством транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области в 2021 году в целях усиления борьбы с правонарушениями в сфере оказания транспортных услуг проведены следующие организационно-методические мероприятия:

1) разработаны, утверждены и реализованы программы профилактики нарушений обязательных требований в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси и в сфере внеуличного транспорта (метрополитена);

2) размещение на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационно сети «Интернет» для подконтрольных субъектов и других заинтересованных лиц следующей информации:

- нормативные правовые акты, содержащие обязательные требования;
- руководства по соблюдению обязательных требований;
- обзоры правоприменительной практики;
- планы проверок;
- проверочные листы (списки контрольных вопросов), используемые Министерством при проведении контрольных (надзорных) мероприятий;
- сервис самопроверки.

3) на портале по контрольно-надзорной деятельности в Свердловской области (http://knd.egov66.ru) размещены: электронные чек-листы, перечни типовых нарушений обязательных требований, ответы на часто задаваемые вопросы, нормативные правовые акты, регулирующие деятельность по перевозке легковым такси и внеуличным транспортом (метрополитеном).

4) подконтрольным субъектам выдаются предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований.

5) проводится работа с диспетчерскими службами заказа такси, направленная на прекращение обслуживания субъектов, не имеющих разрешение на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Свердловской области.

6) проведение совместно с УГИБДД МВД России по Свердловской области, Уральским МУГАДН рейдовых мероприятий, направленных на предупреждение, выявление и пресечение нарушений обязательных требований.

Управлением Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе для повышения доверия граждан к продуктам финансового рынка, путем защиты их прав и законных интересов на финансовом рынке в качестве превентивных мер, сотрудниками Управления Службы в 2021 году проведено 196 мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности населения (как в очной, так и в дистанционной) по направлениям:

1) «Работа с детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей» - 9 мероприятий, в т.ч.: образовательные и обучающие мероприятия (лекции, семинары, мастер-классы, воспитательные часы, квесты, консультации, экскурсии, круглые столы, конференции, деловые игры и т.д.) для воспитанников, методистов, воспитателей и руководителей организаций для детей-сирот.

2) «Работа с организациями общего, среднего профессионального и высшего образования» - 23 мероприятия, в т.ч.: образовательные и обучающие мероприятия для всех уровней образования и профессионального педагогического сообщества (лекции, семинары, мастер-классы, воспитательные часы, квесты, консультации, экскурсии, круглые столы, конференции, деловые игры и т.д.).

3) «Подготовка и повышение квалификации педагогических работников» - 4 мероприятия, в т.ч.: по внедрению программ подготовки и повышения квалификации педагогических работников, образовательные и обучающие мероприятия (семинары, конференции, вебинары, консультации, встречи и т.д.).

4) «Работа со взрослым населением и населением пенсионного возраста» - 24 мероприятия (просветительские мероприятия – лекции, обучающие курсы, вебинары, консультации).

5) «Работа с военнослужащими» - 2 мероприятия (просветительские мероприятия – лекции) для преподавателей и курсантов военных образовательных организаций.

6) «Работа с детскими лагерями» - проведено 1 мероприятие (обучающая онлайн-смена для отдыхающих в летнем оздоровительном лагере).

7) Проведен IVВсероссийский онлайн-зачет по финансовой грамотности для населения.

Практическим дополнением к курсу «Основы финансовой грамотности» является проект Банка России «Онлайн-уроки финансовой грамотности». Сотрудниками Управления Службы в 2021 году организовано и оказано содействие в проведении 132 онлайн-уроков по финансовой грамотности, в Свердловской области в онлайн-уроках приняли участие более 100 образовательных организаций.

Управлением Службы проводятся обучающие мероприятия по повышению уровня финансовой грамотности для лиц пожилого возраста, для них проводятся занятия в рамках образовательного проекта Банка России «Прививаем культуру финансовой грамотности», включающий 4 модуля. С 2020 года занятия проводятся и в онлайн-режиме.

Цели проведения мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности населения – распространение финансовых знаний и умений граждан при совершении финансовых операций в повседневной жизни, формирование разборчивого потребителя, способного на компетентный выбор, а также умение граждан защищать свои права как потребителя финансовых услуг.

Особое внимание уделяется формированию специальных компетенций в области управления личными финансами у

обучающихся общеобразовательных организаций, образовательных учреждений среднего профессионального и высшего образования.

С 2022 года функционал по повышению финансовой грамотности осуществляется Уральским ГУ Банка России.

Управлением Роскомнадзора по УрФО в целях реализации мероприятий по совершенствованию контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации, в связи с применением при планировании риск-ориентированного подхода к организации государственного контроля в сфере связи (в соответствии с постановлением Правительства РФ от 17.08.2016 № 806), а также реализации положений части 1 статьи 8.2 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», приказом Роскомнадзора от 12.12.2019 № 309 утверждена Программа профилактики нарушений обязательных требований на 2020 год (далее - Программа профилактики).

В Уральском федеральном округе профилактическая работа с субъектами надзора проводится в соответствии с Планами-графиками профилактических мероприятий, разработанными всеми Управлениями округа во исполнение Программы профилактики.

Глава 6. Информирование и консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей

С 2007 года в структуре ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» осуществляют деятельность консультационные центр и пункты для потребителей.

По состоянию на 01 января 2022 года на территории Свердловской области функционирует 31 консультационный пункт для потребителей на базе 14 филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» и 1 консультационный центр для потребителей в областном Центре с общим охватом населения около 4 миллионов человек, что составляет 89 процентов жителей области.

Структура консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» представлена на рисунке 101.

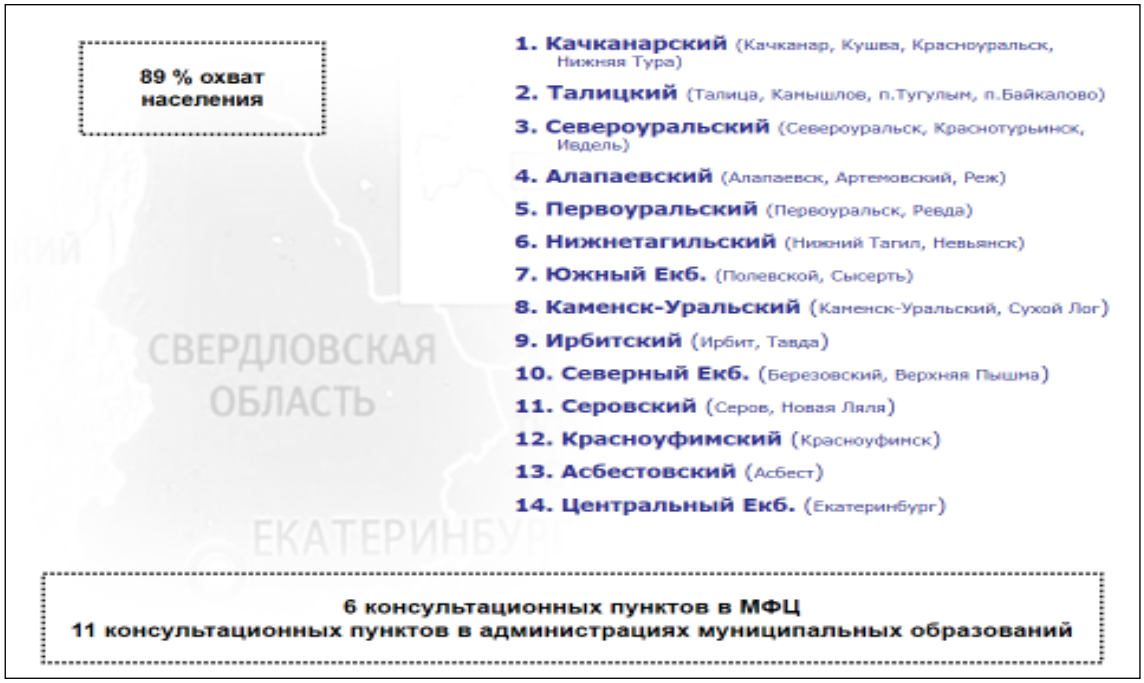

Рис. 101. Информирование и консультирование. Структура консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»

Специалисты консультационных пунктов для потребителей филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» осуществляют личный прием в следующих муниципальных образованиях области: г.Екатеринбург, г.Алапаевск, г.Артемовский, г.Асбест, п.Байкалово, г.Березовский, г.Верхняя Пышма, г.Ивдель, г.Ирбит, г.Каменск-Уральский, г.Камышлов, г.Качканар, г.Краснотурьинск, г.Красноуральск, г.Красноуфимск, г.Кушва, г.Невьянск, г.Нижний Тагил, г.Нижняя Тура, г.Новая Ляля,

г.Первоуральск, г.Полевской, г.Ревда, г.Реж, г.Североуральск, г.Серов, г.Сухой Лог, г.Сысерть, г.Тавда, г.Талица, п.Тугулым.

Кроме того, для жителей 2 муниципальных районов Слободо-Туринский и Ирбитский, а также 9 городских округов Туринский, Малышевский, Верхнесалдинский, Шалинский, Бисертский, Дегтярск, Гаринский, Верхотурский и Арамильский по установленному графику организовано выездное консультирование по вопросам защиты прав потребителей в администрациях муниципальных образований.

Консультирование жители Свердловской области осуществляется на личном приеме, по телефону, в письменном виде или посредством Skype, электронной почте, на официальных сайтах Управления Роспотребнадзора по Свердловской области http://www.66.rospotrebnadzor.ru/, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» http://www.fbuz66.ru/, государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей https://zpp.rospotrebnadzor.ru/, а также на созданном официальном сайте консультационного центра для потребителей Свердловской области https://кц66.рф/.

Консультационный центр для потребителей кроме оказания консультационных услуг выполняет функции координатора деятельности консультационных пунктов, осуществляет информационно-методическое руководство деятельностью их деятельностью, а также разрабатывает памятки для потребителей и иные информационные материалы по вопросам защиты прав потребителей.

Виды деятельности консультационных пунктов для потребителей:

- консультирование граждан и субъектов предпринимательской деятельности по вопросам защиты прав потребителей с правовым анализом документов по спорным ситуациям потребительских правоотношений;
- подготовка претензий, исковых заявлений, жалоб и иных документов с целью защиты прав потребителей;
- информирование граждан об их правах по различным вопросам потребительских правоотношений через памятки, официальные сайты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и иные средства массовой информации;
- разработка проектов договоров или экспертиза договоров на соответствие законодательства о защите прав потребителей;
- экспертиза маркировки товаров на соответствие обязательным требованиям;

- проведение обучающих семинаров, иных мероприятий по вопросам защиты прав потребителей для граждан и субъектов предпринимательской деятельности;
- разработка программ мероприятий по предотвращению причинения вреда для хозяйствующих субъектов;
- подготовка проектов ответов на обращения потребителей, поступающие в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области и его территориальные отделы;
- подготовка проектов исковых заявлений по защите прав потребителей, в том числе в интересах конкретных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей по поручению Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и его территориальных отделов;
- наблюдение за соблюдением обязательных требований законодательства о защите прав потребителей субъектами предпринимательской деятельности, а также выездные обследования объектов предпринимательской деятельности по поручению Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и его территориальных объектов.

Деятельность осуществляется в рамках выполнения государственного задания по защите прав потребителей, а также на основании заключенных с гражданами и субъектами предпринимательской деятельности договоров на возмездной основе.

В течение 2021 года специалистами оказано 19953 консультации по вопросам защиты прав потребителей, в том числе 5 917 консультаций в ходе личного приема (30 процентов), 12488 консультаций по телефону (62 процента), 602 письменные консультации (3 процента), 946 консультаций (5 процентов) с использованием электронных коммуникаций. Количество консультаций по телефону в 2020 году увеличилось на 20 процентов, а электронных консультаций увеличилось в 8 раз.

Количество обращений граждан в консультационные пункты для потребителей снизилось на 11 процентов.

Динамика оказанных консультаций за период 2007-2021 г.г. приведена на рисунке 102.

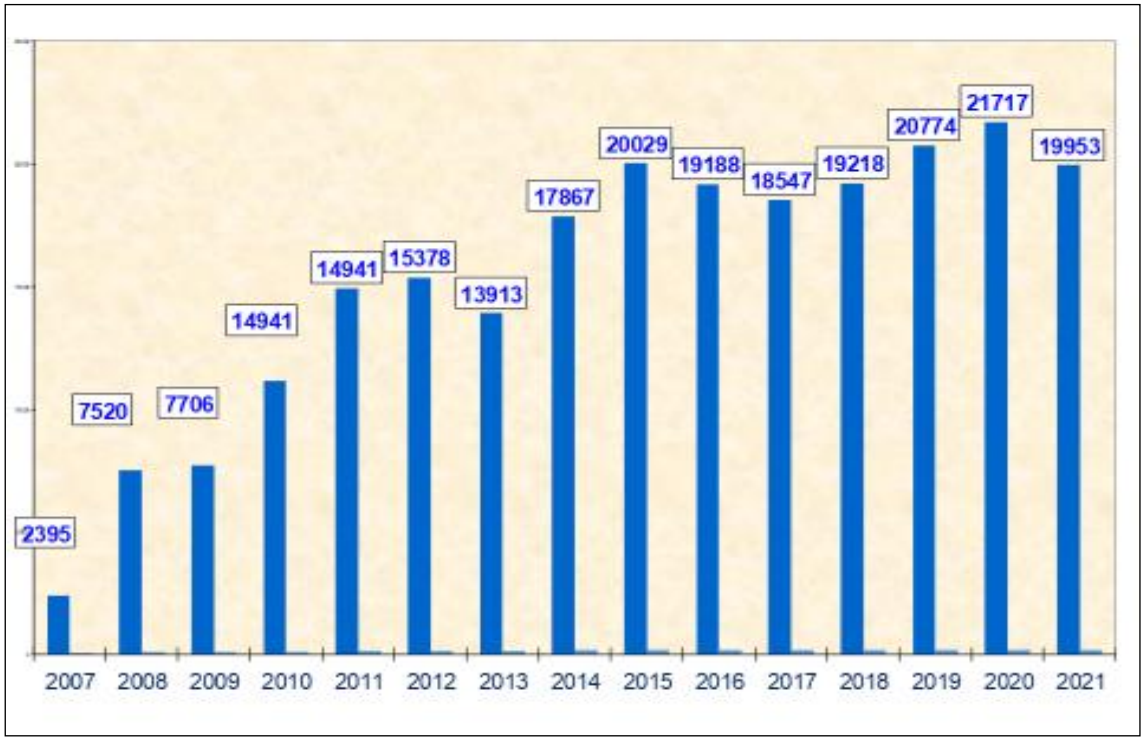

Рис. 102. Информирование и консультирование. Динамика оказанных консультаций

В 2021 году структура обращений потребителей по видам деятельности выглядит следующим образом (рисунок 103).

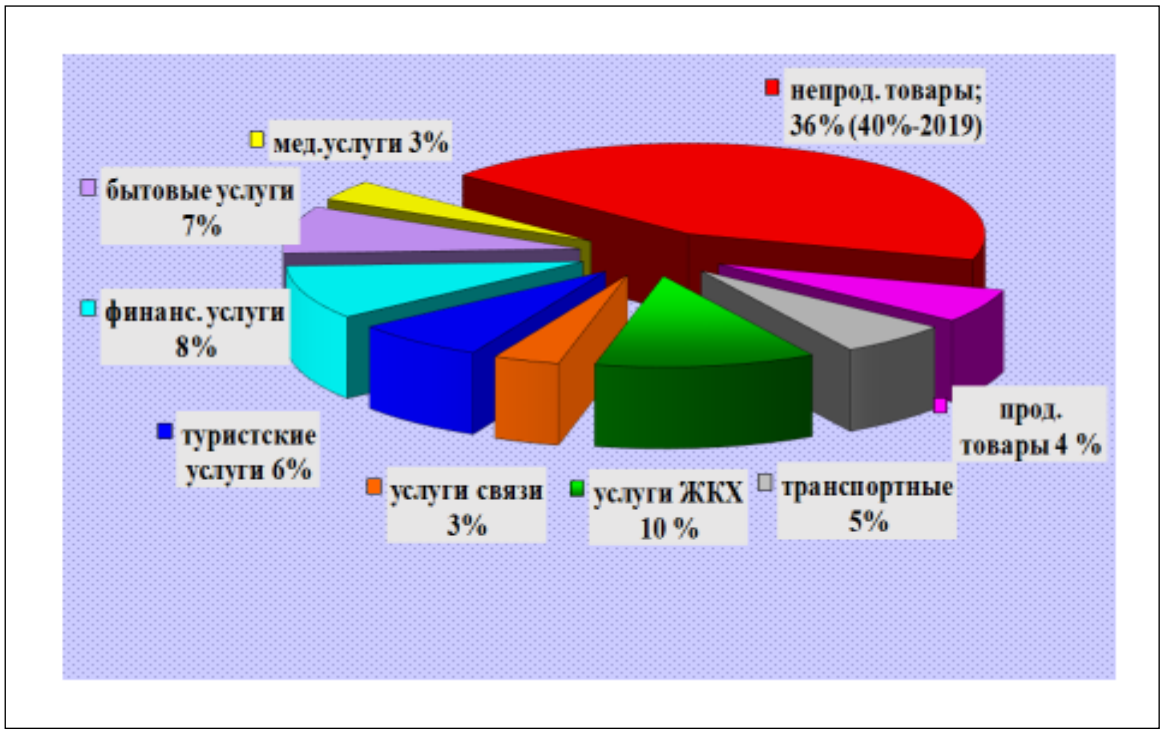

Рис. 103. Информирование и консультирование. Структура обращений потребителей

Структура обращений по видам деятельности:

40 процентов по вопросам продажи непродовольственных товаров, в их числе: продажа технически-сложных товаров, мобильных телефонов, пластиковых окон, обуви, одежды, мебели,

строительных материалов и изделий, лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения и другие;

11 процентов по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг;

7 процентов по вопросам оказания финансовых услуг;

7 процентов по вопросам оказания бытовых услуг;

5 процентов по вопросам продажи продовольственных товаров;

4 процента по вопросам продажи товаров дистанционным способом;

3 процента по вопросам оказания туристских услуг;

3 процента по вопросам оказания услуг связи;

3 процента по вопросам оказания медицинских услуг;

2 процента по вопросам оказания транспортных услуг;

15 процентов по иным вопросам (вопросам оказания услуг общественного питания, долевого строительства жилья, образовательных услуг и прочее).

В 2021 году увеличилось количество обращений по вопросам продажи парфюмерно-косметических товаров (на 97 процентов), продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней (на 27 процентов), продажи игрушек (на 26 процентов), строительных материалов и изделий (на 15 процентов), продажи дверей (на 14 процентов), продажи одежды и обуви (на 13 процентов). В отношении оказываемых гражданам услуг увеличилось количество обращений по вопросам оказания юридических услуг (на 31 процент), долевого строительства жилья (на 13 процентов), услуг общественного питания (на 11 процентов).

В 2021 году снизилось количество обращений по вопросам продажи мобильных телефонов (на 29 процента), продажи товаров дистанционным способом (на 17 процентов), продовольственных товаров (на 11 процентов), продажи лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения (на 9 процентов), продажи и установки пластиковых и иных видов окон (оконных конструкций) (на 4 процента). В отношении оказываемых потребителям услуг уменьшилось количество обращений по вопросам оказания туристских услуг (на 57 процентов), транспортных услуг (на 57 процентов), оказания финансовых услуг (на 28 процентов), медицинских услуг (на 10 процентов), оказания жилищно-коммунальных услуг (на 5 процентов), услуг связи (на 5 процентов), образовательных услуг (на 2 процента), бытовых услуг (на 2 процента).

В 2021 году актуальными остаются вопросы по защите прав потребителей связанные с продажей разносным способом (на презентациях) медицинских изделий, в том числе вибромассажных накидок, иных изделий обладающих лечебно-профилактическими свойствами; продажи автомобилей с использованием кредитных

средств; оказания юридических услуг; бытовых услуг по установке оконных конструкций и ремонту бытовых приборов.

Чаще всего с указанными нарушениями прав потребителей сталкиваются граждане социально уязвимых категорий, к которым относятся в первую очередь лица пожилого возраста, заключающие договоры с недобросовестными продавцами товаров (исполнителями услуг) без проверки представленной информации и внимательного изучения подписываемых договоров, иных документов.

Среди нарушений чаще всего выявлялись следующие нарушения потребительских прав:

- непредоставление информации о дополнительных услугах, их стоимости, условиях приобретения и возможности отказа от их использования при оказании финансовых услуг, услуг связи, бытовых услуг, продажи автомобилей, мобильных телефонов;
- непредоставление информации о продавце, свойствах товара при реализации товаров дистанционным способом;
- передача товара, приобретенного дистанционным способом не соответствующего заказу;
- введения потребителя в заблуждение при покупке товаров дистанционным способом относительно его права на отказ от товара надлежащего качества, в том числе технически сложного товара;
- нарушение сроков оказания бытовых услуг, передачи предварительно оплаченного товара;
- продажа товаров без информации о подтверждении их соответствия установленным требованиям;
- продажа непродовольственных товаров ненадлежащего качества;
- нарушение установленных законом сроков удовлетворения требований потребителей или отказ от удовлетворения законных требований потребителей, а также права потребителя на взыскание неустойки в случае нарушения сроков удовлетворения законных требований потребителя и прочие нарушения прав потребителей.

В течение 2021 года специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 1 141 претензия по вопросам защиты прав потребителей. По сравнению с прошлым годом количество подготовленных претензий снизилось на 4 процента.

Динамика подготовленных претензий за период 2007-2021 г.г. приведена на рисунке 104.

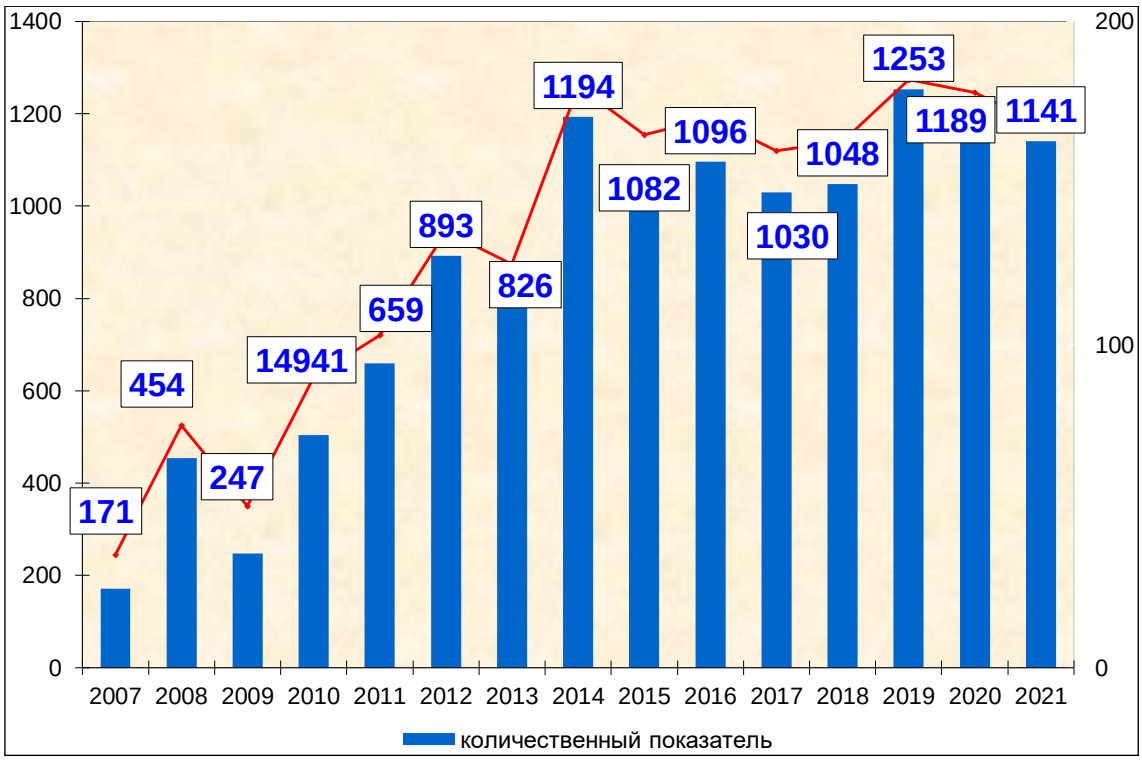

Рис. 104. Информирование и консультирование. Динамика подготовленных претензий

Большая часть претензий подготовлена по договорам купли-продажи технически сложных товаров, в том числе бытового назначения (195), оказания финансовых услуг (114), оказания бытовых услуг (110), жилищно-коммунальных услуг (104), продажи и изготовления мебели (69), продажи одежды (59), продажи товаров дистанционным способом (48), продажи лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения (45), оказания туристских услуг (31), продажи мобильных телефонов (30), изготовления и установки пластиковых окон (26) и иных групп товаров, работ, услуг.

Сумма денежных средств, заявленных к возмещению, составила более 35 млн. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 831 претензия, что составляет 77 процентов от числа рассмотренных. Сумма удовлетворенных требований потребителей в добровольном порядке составила 17 млн. рублей.

В отдельных областях потребительских правоотношений наблюдалась тенденция отказа от добровольного удовлетворения требований потребителей. Большая часть претензий по вопросам продажи дорогостоящих товаров на презентациях, на дому, оказания юридических услуг оставались без удовлетворения. Потребители вынуждены были обращаться в суд для восстановления нарушенного права.

В течение 2021 года подготовлено 335 исковых заявлений, что на 1 процент больше чем в 2020 году. Общая сумма денежных средств, заявленных к возмещению, составила 30,7 млн. рублей. По состоянию на 01.01.2022 года 68 процентов исковых заявлений

рассмотрены, из которых 92 процента в пользу потребителей на сумму 17 млн. рублей.

Динамика составленных исковых заявлений за период 2007–2021 г.г. приведена на рисунке 105.

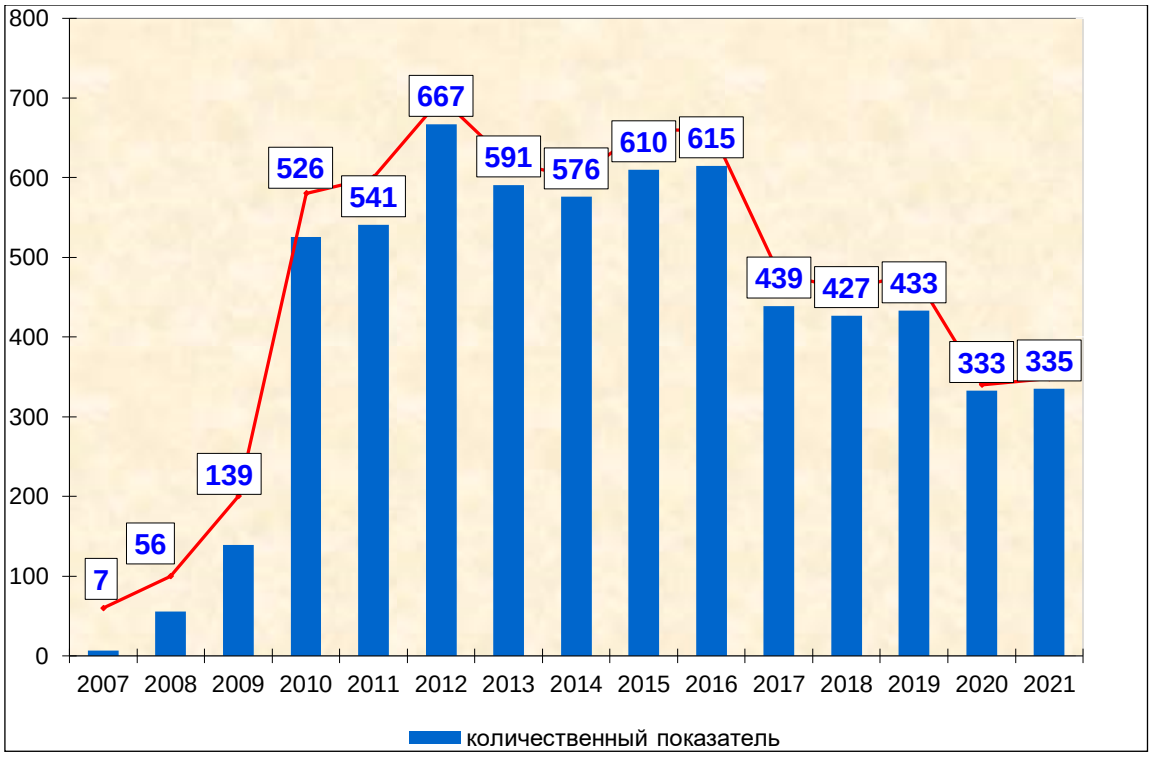

Рис. 105. Информирование и консультирование. Динамика подготовленных исковых заявлений

Большая часть исковых заявлений подготовлена по вопросам продажи технически сложных товаров, в том числе бытового назначения (44), оказания финансовых услуг (40), бытовых услуг (33), продажи и изготовления мебели (26), продажи лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения (21), оказания туристских услуг (17), оказания жилищно-коммунальных услуг (17), продажи мобильных телефонов (13) и прочим группам товаров, услуг и работ.

С целью формирования единой судебной практики по спорам потребителей при продаже товаров, оказании услуг и выполнении работ сформирована электронная база судебных решений. Для формирования единообразной судебной практики по нарушениям в потребительских правоотношениях в течение 2021 года в электронный сборник судебных решений внесено 122 решения по наиболее интересным, актуальным и сложным делам судов общей юрисдикции и Арбитражного суда Свердловской области при обжалований постановлений о привлечении к административной ответственности Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, исковым заявлениям в защиту прав граждан, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

С учетом удовлетворенных претензий и исковых заявлений в 2021 году, сумма предотвращенного ущерба потребителей составила 34 миллиона рублей, что на 6 процентов меньше, чем в 2020 году.

Уменьшение суммы предотвращенного вреда потребителей в первую очередь связано со значительным снижением или полным отказом от удовлетворения судами требований потребителей в части взыскания неустойки за нарушение сроков удовлетворения законных требований потребителей, штрафов за отказ от удовлетворения требований потребителей, предусмотренного статьей 16 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Динамика роста предотвращенного ущерба по претензиям и исковым заявлениям за период с 2007-2021 г.г. представлена на рисунке 106.

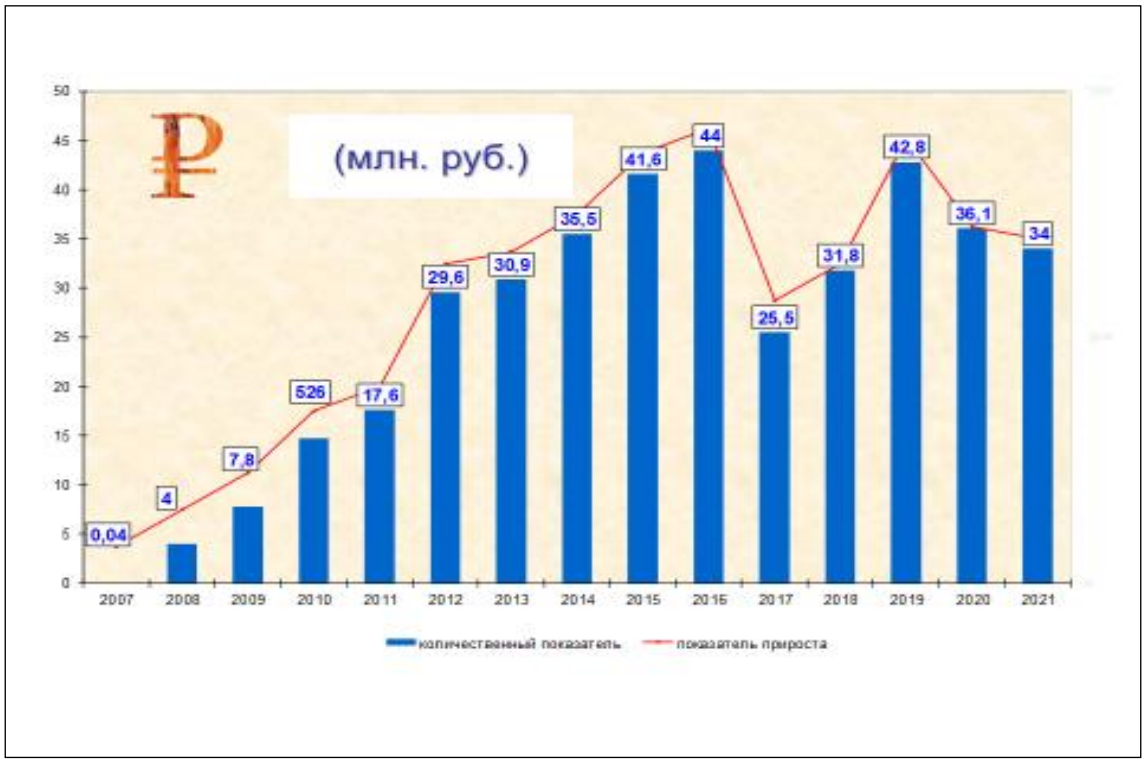

Рис. 106. Информирование и консультирование. Предотвращенный ущерб потребителей по претензиям и исковым заявлениям

Особое внимание уделяется защите прав потребителей социально уязвимых категорий граждан, к которым относятся лица пожилого возраста, инвалиды, малоимущие, несовершеннолетние граждане иные категории (лица признанные ограниченно дееспособными и пр.), а также граждане, оказавшиеся в сложной жизненной ситуации (например, оказавшиеся в период тяжелого заболевания, безработные и др.). Около 90 процентов обращений социально уязвимых граждан приходится на категорию пенсионеров.

Кроме восстановления нарушенных имущественных прав потребителей специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей большое внимание уделяется работе направленной на

информирование и просвещению потребителей об их правах и способах их защиты.

С целью повышения уровня потребительской грамотности жителей Свердловской области в 2021 году проведены следующие информационные мероприятия:

подготовлено и размещено в средствах массовой информации (иных источниках) 2 352 публикации по вопросам защиты прав потребителей, что на 10 процентов больше чем в 2020 году, в том числе 1 914 публикаций (81 процент от всех публикаций) на различных сайтах (включая основные сайты: www.66.rospotrebnadzor.ru, www.fbuz66.ru, https://кц66.рф/, www.potrebitel66.ru и пр.), а также в различных социальных сетях и 438 публикаций в печатных изданиях, а также выступления на радио и телевидение. Больше всего публикаций подготовлено по общим вопросам применения положений законодательства о защите прав потребителей (323), вопросам оказания туристских услуг (162), финансовых услуг (158), продажи парфюмерно-косметических товаров (138), продажи технически-сложных товаров (122), продажи товаров дистанционным способом (115), оказания транспортных услуг (107), ЖКХ-услуг (92) и прочее.

В 2021 году через официальный сайт консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» https://кц66.рф/ поступило 449 заявок на консультации по вопросам защиты прав потребителей и иным вопросам относящимся к деятельности Центра. Наибольшее количество заявок пришлось на июль и октябрь-ноябрь 2021 года.

Динамика заявок на консультации через сайт https://кц66.рф/ представлена на рисунке107.

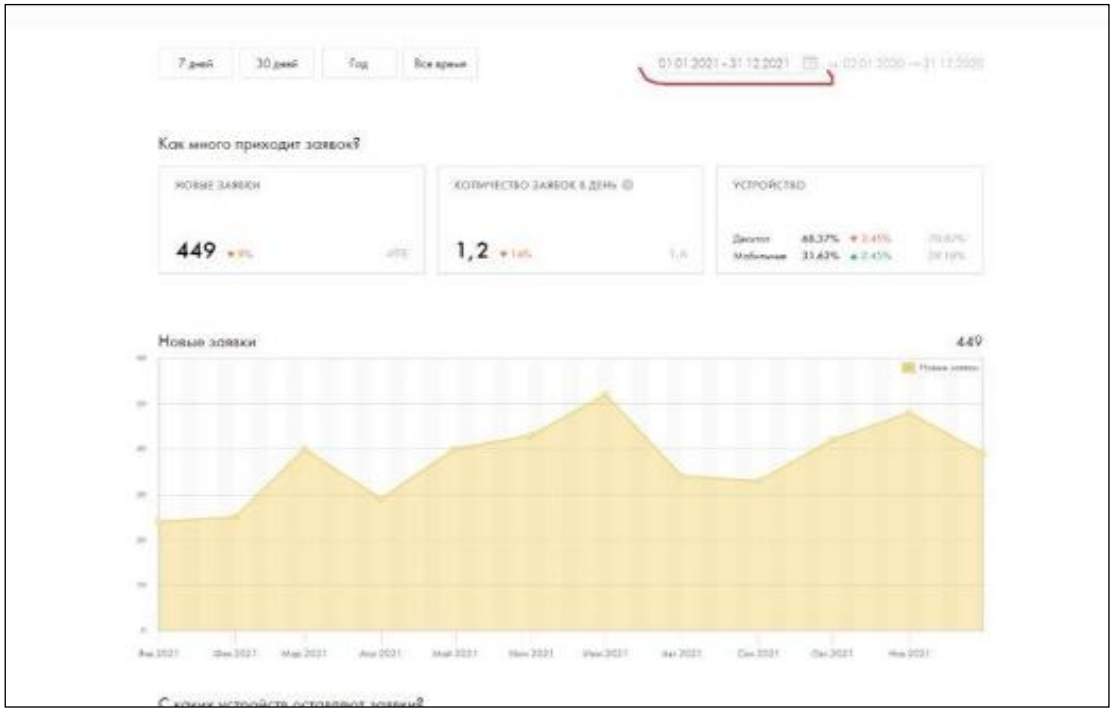

Рис. 107. Информирование и консультирование. Динамика заявок на консультации через сайт консультационного центра для потребителей Свердловской области

На сайте можно оперативно получить консультацию по вопросам защиты прав потребителей, проверить свою финансовую грамотность, а также ознакомиться с полезной информацией по защите прав потребителей: новостями Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», судебной практикой по защите прав потребителей в деятельности специалистов консультационных пунктов для потребителей, образцами претензий, исковых заявлений, иных документов для самостоятельного разрешения спорных ситуаций с продавцами товаров, исполнителями услуг, а также памятками по вопросам защиты прав потребителей.

В течение 2021 года в постоянной рубрике «Азбука для потребителей», размещенной на интернет-сайте www.66.rospotrebnadzor.ru опубликовано 16 «уроков» по вопросам защиты прав потребителей, в том числе 10 по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг, 5 по вопросам безопасности пластиковой упаковки, 1 по вопросам оказания транспортных услуг. Каждый гражданин может изучить тот или иной «урок» и самостоятельно успешно защитить свои потребительские права в различных жизненных ситуациях, например, при возврате некачественного товара, приобретенного дистанционным способом; нарушении срока сдачи объекта долевого строительства;

проведено 149 тематических «горячих линии», в том числе по вопросам продажи продовольственных групп товаров, парфюмерно-косметических товаров, оказания транспортных услуг, по вопросам

реализации детских товаров, новогодних товаров, организации детского отдыха и прочим вопросам;

- проведено 215 образовательных мероприятий, из них 37 мероприятия в формате «круглых столов», конференций, общественных акций и 178 мероприятий в формате семинаров и других форм обучения, в том числе 41 мероприятие по общим вопросам применения потребительского законодательства, 17 мероприятий по вопросам продажи технически сложных товаров, в том числе бытового назначения, 16 по вопросам оказания финансовых услуг, 12 мероприятий по вопросам продажи товаров дистанционным способом, по 7 мероприятий по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг и продажи продовольственных товаров;
- разработано (актуализировано) 16 памяток для потребителей по темам:

«Основные права потребителя»;

«На что обратить внимание при покупке товаров, работ, услуг в социальных сетях»;

«Продажа товаров на дому, презентациях»;

«Об оказании юридических услуг»;

«Правила возврата билетов на зрелищные мероприятия»;

«Услуги по ремонту изделий и бытовых приборов»;

«Химчистка изделий»;

«Оказание медицинских услуг ненадлежащего качества»;

«Порядок возврата (обмена) лекарственных препаратов»;

«Продажа мебели с нарушениями прав потребителей»;

«Внимание! Недобросовестные автосалоны»;

«Выбираем пластиковые окна»;

«Покупка товаров дистанционным способом»;

«Заключение договора об оказании услуг мобильной связи»;

«Порядок перенесения абонентского номера»;

«Порядок обращения к финансовому уполномоченному».

В течение года распространено более 26 тысяч памяток для потребителей по различным вопросам потребительского законодательства, большая часть из которых памятки по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, общим вопросам потребительского законодательства, оказания жилищно-коммунальных услуг, туристских услуг продажи технически-сложных товаров.

Глава 7. Судебная защита прав потребителей

Роспотребнадзор вправе в качестве процессуального истца инициировать гражданские дела в защиту прав и законных интересов конкретных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей (ст. 40, ст. 46 Закона «О защите прав потребителей»). Каждая форма участия Роспотребнадзора в судебной защите прав потребителей имеет свои особенности правоприменения.

Эффективность деятельности территориальных органов Роспотребнадзора в сфере судебной защиты прав потребителей входит в систему показателей оценки эффективности и результативности деятельности территориальных органов Роспотребнадзора (приказ Роспотребнадзора от 10.06.2013 N 395).

Инициация Роспотребнадзором гражданского дела в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей рассматривается как одна из форм административной деятельности. Чаще всего такому гражданскому делу предшествует проведение мероприятий по контролю и (или) возбуждение дела об административном правонарушении. Решение об инициации гражданского дела принимается только тогда, когда необходимость вынесения пресекательного решения суда становится очевидной.

Предметом гражданского дела в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей могут быть только неимущественные требования, целью которых является признание действий ответчика противоправными или прекращение противоправных действий ответчика (п. 20 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17).

В числе мер, направленных на судебную защиту прав потребителей, - подача исков в защиту прав потребителя (группы потребителей), в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей, а также участие в гражданских делах по искам потребителей с заключениями в защиту прав потребителей.

Количество исков, подаваемых в защиту прав неопределенного круга лиц, по сравнению с 2020 годом незначительно снизилось. В 2021 году было подано 60 исковых заявлений в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей (в 2020 году – 69 исков), из которых 43 были рассмотрены, 42 удовлетворены (97,7 процента, что на уровне 2020 г.) (рисунок 108).

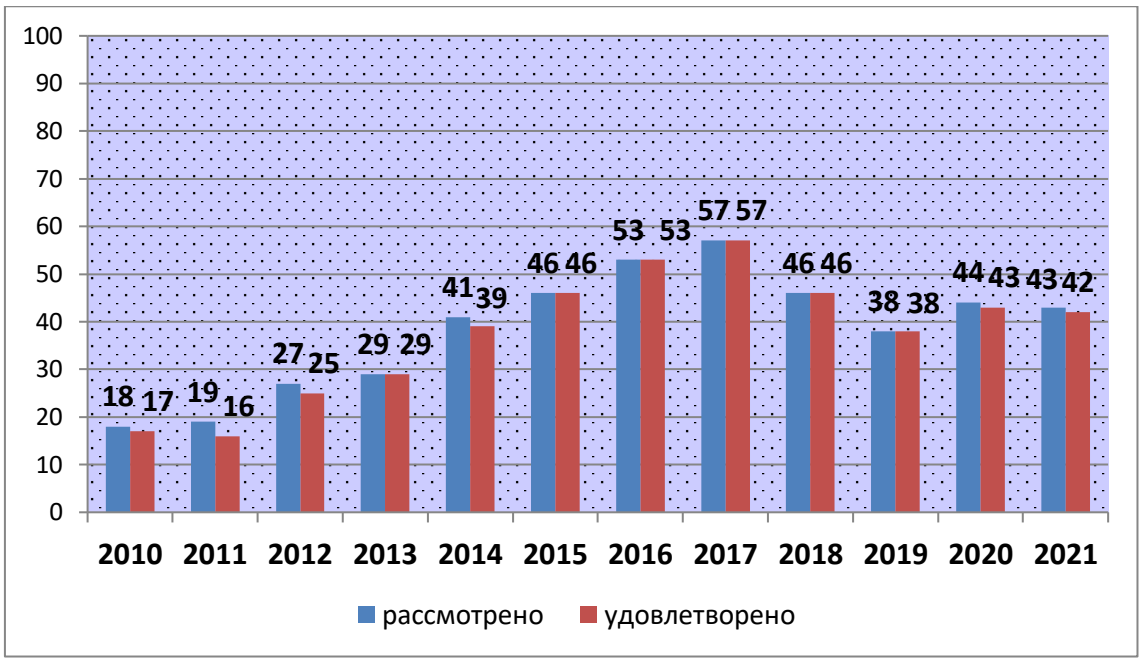

Рис.108. Судебная защита прав потребителей. Динамика подачи исков в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей (2010-2021 гг.)

Так, в 2021 году подавались иски в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, торговли, медицинских услуг, бытовых услуг, долевое строительство, прочие виды деятельности, транспортные и гостиничные услуги (рисунок 109).

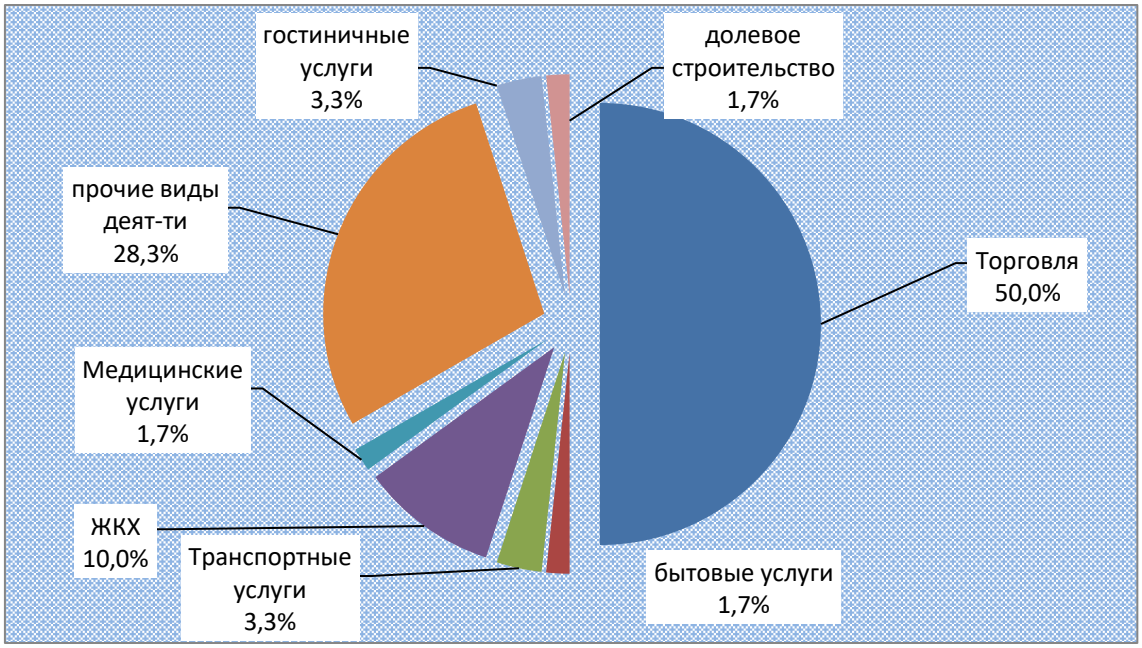

Рис.109. Судебная защита прав потребителей. Структура исковых заявлений в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей (2021 г.)

В числе удовлетворенных исковых требований, предъявляемых в защиту прав неопределенного круга лиц, – требования о признании незаконными действий по:

- продаже товаров без маркировки и нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской

Федерации (ИП Омонов О.А. Алапаевский городской суд, дело №2-446/2021; ИП Дубских И.Н., Верх-Исетский районный суд г.Екатеринбурга, дело № 2-5268/2021; ИП Чалабиев Н. В. Оглы, Первоуральский городской суд Свердловской области, дело № 2-2713/2021; ИП Сайхунов М. Ж., Ревдинский городской суд Свердловской области, дело №2-1303/2021; ИП Ахроров Ш.М., Верхотурский районный суд, дело №2-2-340/2021 и т.д.);

- нарушению требований в сфере продажи табачной продукции (ИП Дорохин И.В., Артемовский городской суд Свердловской области, дело №2-1026/2021 и т.д.);
- включению в договоры с потребителями условий, ущемляющих права потребителей и их размещению на сайте (ИП Кулиш А.И. и ИП Пшеницын В.В., Красногорский районный суд г. Каменска-Уральского Свердловской области, дело № 2-997/2021; ООО «Борк», Пресненский районный суд г. Москвы, дело №02-6072/2021 и т.д.) и др.

Кроме того, помощь в подготовке исковых заявлений гражданам (в том числе, на основе положительных решений судов по искам в защиту неопределенного круга потребителей) оказывают Консультационные пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

Всего в 2021 году предоставлено в суд 293 заключения в защиту прав потребителей, рассмотрено 272 дела, удовлетворено 268 исков, по которым Управлением давались заключения (98,5 процента, а в 2020г. – 98,4 процента) (рисунок 110).

Процент дел, по которым приняты решения в пользу потребителя, остается стабильно высоким (98,5 процента).

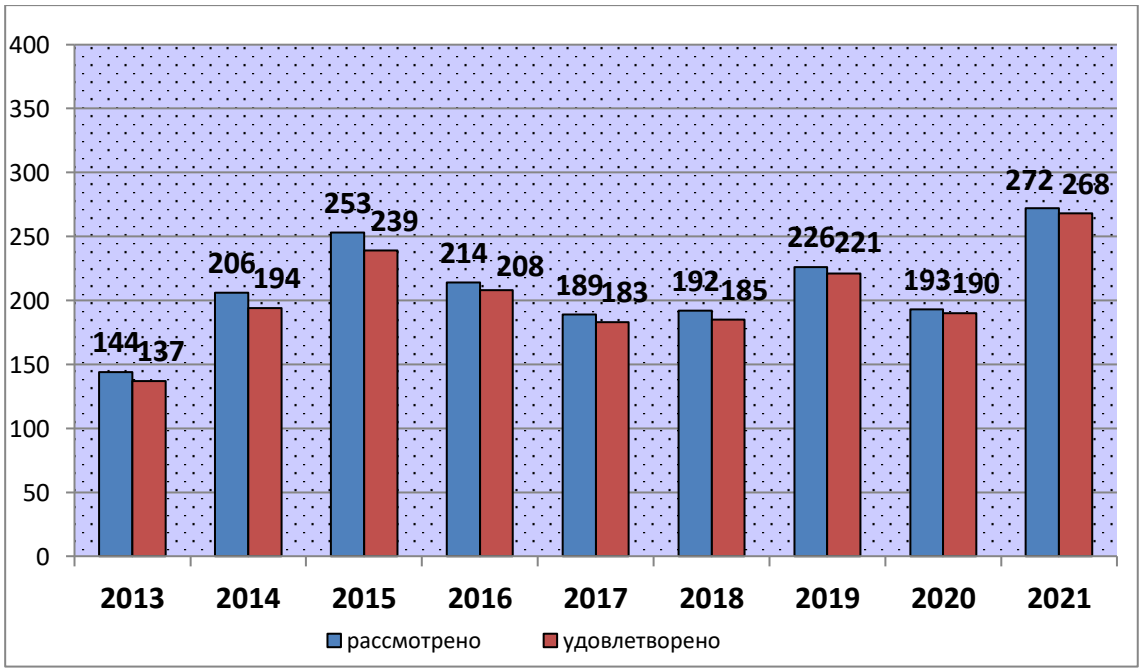

Рис. 110. Судебная защита прав потребителей. Динамика подачи заключений в защиту прав потребителей по гражданским делам (2013-2021 гг.)

Наибольшая доля заключений в защиту прав потребителей, поданных Управлением в 2021 году, приходится на прочие виды деятельности (37,5 процента), торговлю (16,4 процента), жилищно-коммунальные услуги (13,7 процента), финансовые услуги (12,0 процентов), бытовые услуги (5,8 процента) (рисунок 111).

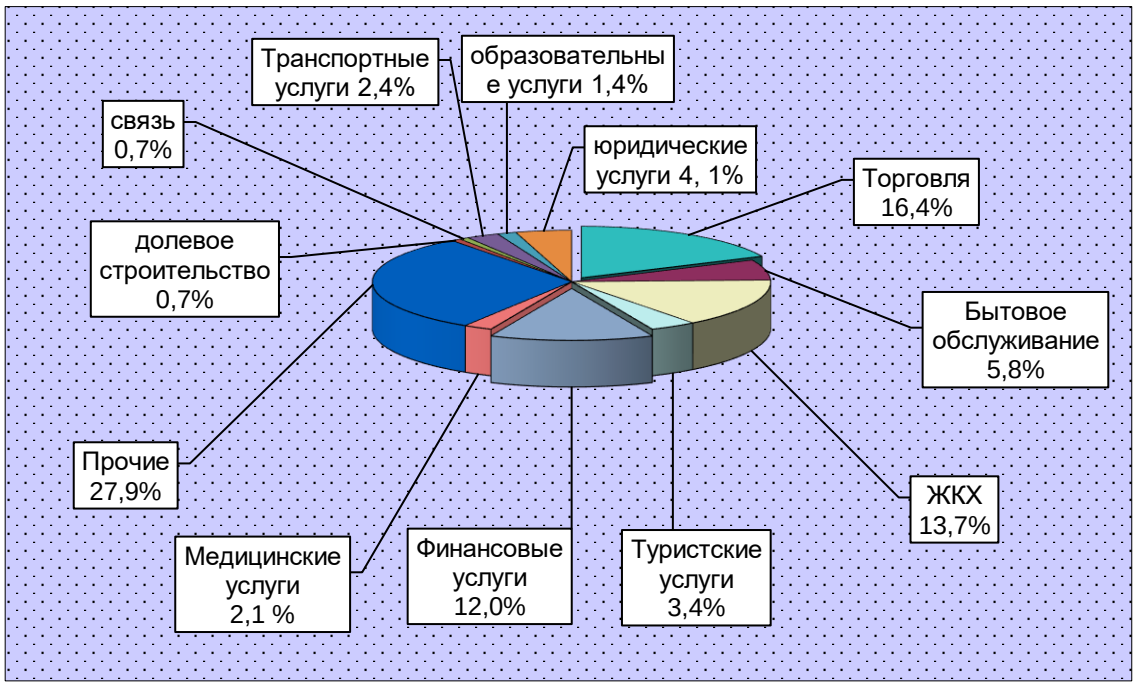

Рис.111. Судебная защита прав потребителей. Структура заключений в защиту прав потребителей по гражданским делам (2021 г.)

Общая сумма денежных средств, возмещенных на основании решений судов по делам, в которых Управление выступало с заключением в защиту прав потребителей, составила более 36,4 млн. рублей.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области реализуется практика подачи исков в защиту прав конкретных потребителей, группы потребителей (рисунок 112).

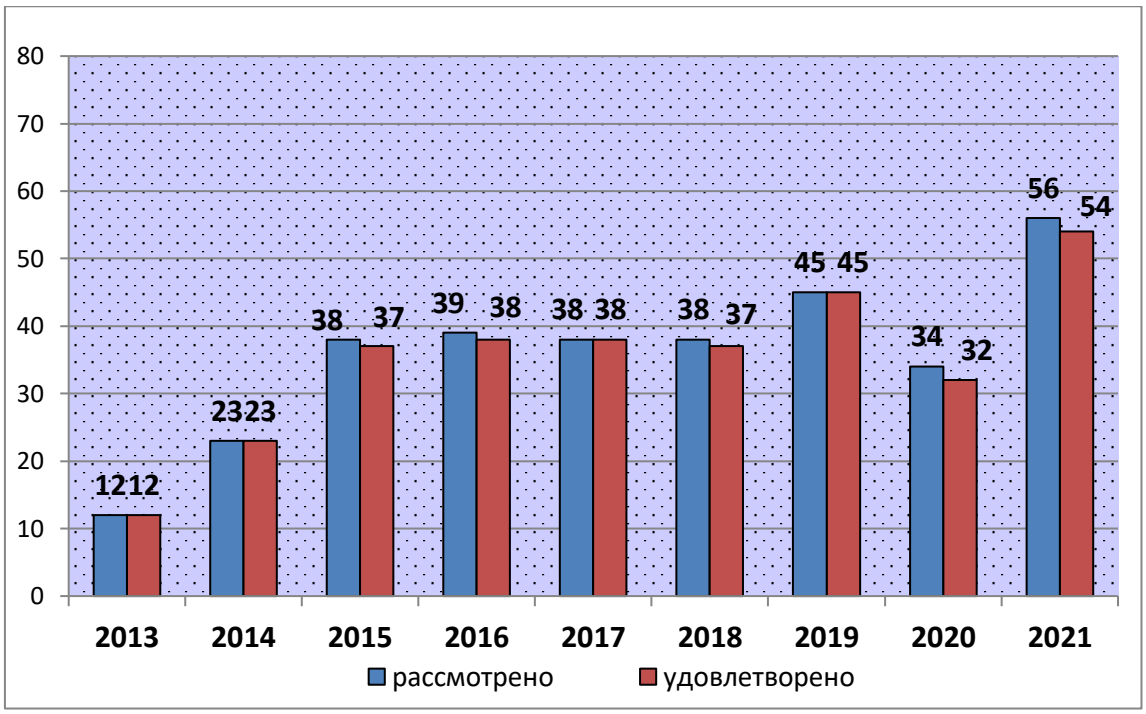

Рис.112. Судебная защита прав потребителей. Динамика подачи исков в защиту прав потребителей, группы потребителей (2013-2021 гг.)

В 2021 году территориальными отделами Управления в защиту прав потребителя (группы потребителей) было подано 54 иска, в 2020 году – 51.

Из 56 рассмотренных исков удовлетворены 54 (96,4 процента).

Решение о подаче Управлением иска в защиту прав конкретного гражданина принимается с учетом особенностей конкретного дела. Такое решение может быть принято при наличии одного (нескольких) указанных обстоятельств:

1) отсутствует четко сформировавшаяся судебная практика по данной категории дел;

2) проблема носит принципиальный для Управления или территориального отдела характер (например, связана с нарушениями массового характера, однако подача иска в защиту неопределенного круга лиц невозможна, либо речь идет об отстаивании заявленной позиции Управления по тому или иному вопросу);

3) потребитель находится в сложной жизненной ситуации, либо имеют место иные объективные причины, в силу которых затруднена самостоятельная защита прав потребителя.

В ряд федеральных законов, в том числе в Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей», ГПК РФ, АПК РФ, КАС РФ и т.д. были внесены комплексные изменения, в том числе по искам в защиту прав группы лиц.

Управлением, в конце 2019 года, было дано поручение Территориальным отделам, организовать работу по подаче исков в

защиту прав группы потребителей, в том числе по ранее выигранным искам в защиту неопределенного круга лиц (например, по услугам ЖКХ), по результатам анализа обращений граждан, также было указано, что для инициирования подачи групповых исков можно использовать сообщения в СМИ.

Так, в 2021 году Управление и Территориальные отделы работали с 7 групповыми исками (некачественная холодное водоснабжение, начисление платы за отопление, расторжение договора на оказание образовательных услуг, отмена концерта «Руки вверх», продажа на дому медицинского изделия). В суд подано 3 иска, 2 из которых удовлетворены (1 – некачественное холодное водоснабжение; 1 – отмена концерта).

Остальные иски подать не представилось возможным по объективным причинам - в связи с добровольным досудебным урегулированием споров с некоторыми потребителями; недобором группы.

Общая сумма денежных средств, возмещенных на основании решений судов по делам, в которых Управление выступало с иском в защиту прав конкретных потребителей (группы потребителей), составила порядка 5,7 млн. рублей.

В результате применения Управлением в 2021 году мер гражданско-правового воздействия (подача исков в защиту прав потребителей (группы потребителей), неопределенного круга потребителей, подготовка заключений по гражданским делам) предотвращенный ущерб оценивается на сумму порядка 44,7 млн. рублей (в 2020 году – 19,4 млн. руб.).

Справка

Примеры судебных дел:

1. Талицкий отдел Управления Роспотребднадзора по Свердловской области в интересах группы потребителей с. Елань и с. Краснополянское Байкаловского района обратился в суд с требованиями к МУП ЖКХ «Елань» МО Краснополянского сельского поселения, Администрации МО Краснополянское сельское поселение о защите прав потребителей, о признании действий, выразившихся в поставке некачественной питьевой воды населению с. Елань и с. Краснополянское Байкаловского района с даты отбора проб по настоящее время, противоправными, возложении обязанности по поставке холодной воды надлежащего качества, обязании в оказании содействия по организации холодного водоснабжения надлежащего качества, по тем основаниям, что анализ данных лабораторных испытаний показал несоответствие качества воды централизованной системы холодного (питьевого) водоснабжения требованиям СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению

безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания» и СанПиН 1.2.3684-21 «Качество воды поверхностных и подземных водных объектов, используемых для водопользования населения».

Согласно протоколов лабораторных испытаний были отобраны пробы в соответствии с ГОСТ31942-2012 «Вода. Отбор проб для микробиологического анализа» и ГОСТ Р 56237-2014 «Вода питьевая. Отбор проб на станциях водоподготовки и в трубопроводных распределительных системах» на органолептические, бактериологические и химические показатели. По результатам исследований установлено, что отобранные пробы не соответствуют требованиям табл. 3.13 СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания» по показателям Мутность, Железо, Аммиак, Хлориды, Марганец. Общая минерализация (сухой остаток), Окисляемость перманганатная.

Таким образом, действиями МУП ЖКХ «Елань» МО Краснополянского сельского поселения, Администрации МО Краснополянское сельское поселение были нарушены требования санитарного законодательства и требования законодательства по защите прав потребителей на предоставление коммунальной услуги надлежащего качества (питьевая вода), поскольку техническая вода не должна поставляться в централизованную сеть общего пользования.

Решением Ирбитского районного суда Свердловской области по делу №2-1111/2021 исковые требования Талицкого ТО к МУП ЖКХ «Елань» муниципального образования Краснополянского сельского поселения, Администрации МО Краснополянское сельское поселение о защите прав потребителей, о признании действий противоправными, возложении обязанности по поставке холодной воды надлежащего качества удовлетворены.

2. Асбестовский ТО обратился в Асбестовский городской суд с иском в интересах потребителя к ООО Информационный центр «Вектор» о расторжении договора купли-продажи, взыскании уплаченной за товар денежной суммы, убытков, неустойки и компенсации морального вреда. В обоснование исковых требований указано, что между потребителем и ООО ИЦ «Вектор» заключен договор купли-продажи товара электрического прибора бытового назначения «Вибромассажер глазотон», стоимость товара 14100,00 рублей. Товар приобретен потребителем после собрания, проводимого во дворе дома, с последующим навязыванием данного товара представителями ответчика путем уговоров в квартире.

Таким образом ООО ИЦ «Вектор» нарушены нормы законодательства о защите прав потребителя при навязывании товара потребителю в части предоставления необходимой и достоверной

информации о товаре при его реализации, а также неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке.

Решением Асбестовского городского суда Свердловской области по делу №2-824/2021 исковые требования Асбестовского ТО удовлетворены частично.

3. Каменск-Уральский ТО обратился с иском в интересах потребителя к ООО «Торговый дом «ЕКБТОРГ» о защите прав потребителя. В обоснование исковых требований указано, что 24.12.2020 на презентации товара с вручением подарков на территории гостиницы «Топаз» потребитель заключил с ответчиком ООО «Торговый дом «ЕКБТОРГ» договор купли-продажи на приобретение вибромассажной накидки «Hana» на сумму 169 000 руб. В соответствии с пунктом 2.1 договора оплата товара осуществляется в кредит. В тот же день истец заключил с ООО КБ «Ренессанс Кредит» кредитный договор на сумму 170 499 руб., из которых 169 000 руб. оплата товара.

Потребитель, ознакомившись только дома с документами на товар, осознал, что для приобретения товара им был оформлен кредит (при том что консультант говорил о рассрочке оплаты). Кроме того, потребитель понял, что ему данный товар не нужен, он им не пользовался. В связи с этим, потребитель решил расторгнуть договор купли-продажи товара, обратившись с письменной претензией, но получил отказ в расторжении договора купли-продажи.

Решением Синарского районного суда г. Каменска-Уральского Свердловской области по делу №2-618/2021 требования Каменск-Уральского ТО были удовлетворены частично.

4. Северный Екатеринбургский отдел Управления обратился в суд с иском в интересах потребителя к ООО «Оптимальный сервис» о расторжении договора купли-продажи, возврате денежных средств, компенсации морального вреда.

В Северный Екатеринбургский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области обратилась гражданка Н. с просьбой помочь ей в решении вопроса о возврате приобретенного ноутбука. Потребитель является инвалидом второй группы, она лишена возможности ходить.

Потребитель указала, что при продаже товара ей не была предоставлена необходимая информация (инструкция на товар). Также письменно не была предоставлена иная необходимая информация о товаре .

По данному факту Северным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области было проведено административное расследование.

В ходе административного расследования было установлено, что между потребителем и ООО «Оптимальный сервис» был заключен смешанный договор купли-продажи и оказания услуг

№1579015. В данном договоре отсутствовала необходимая и достоверная информация о приобретаемом товаре. Кроме того, в рамках административного расследования была организована и проведена экспертиза текста договора , выполненного нечитаемым шрифтом. Установлено :что договор был выполнен с нарушением санитарных правил, а именно текст договора содержал дефекты печати , в результате чего потребитель не мог свободно разбирать содержание написанного текста договора. Данный факт подтверждается полученным экспертным заключением специалиста ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

Продавец был привлечен к административной ответственности по ч.1 ст.14.8 КоАП РФ .

Потребитель, соблюдая досудебный претензионный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом, обратилась с претензией к ООО «Оптимальный сервис» с требованием о расторжении договора купли-продажи ноутбука и возврате уплаченных денежных средств.

Однако, продавец в ответ на претензию расторгать договор отказался , сообщил , что потребитель подписала договор, в том числе, его условие о передаче всей необходимой информации.

Северным Екатеринбургским Отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области было подготовлено исковое заявление в защиту интересов потребителя о расторжении договора, выплате неустойки и компенсации морального вреда. Заявление было подано Мировому судье судебного участка №2 Верхнепышминского района Свердловской области.

Однако, Мировой судья судебного участка №2 Верхнепышминского района Свердловской области требования Северного Екатеринбургского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области не удовлетворил.

Северный Екатеринбургский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, не согласился с решением мирового судьи. Было принято решение об обжаловании решения Мирового судьи в апелляционном порядке.

20.01.21 Верхнепышминским городским судом Свердловской области было принято судебное решение об отмене решения Мирового судьи и удовлетворении требований Северного Екатеринбургского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области. Судебное постановление вступило в силу с момента его оглашения.

Права потребителя Н. были защищены, договор купли-продажи ноутбука расторгнут. С продавца, в пользу потребителя, взыскана стоимость товара, неустойка, штраф и компенсация морального вреда (дело № 11-155/2021).

Анализируя показатели судебных форм защиты прав потребителей, применяемых Управлением и территориальными отделами, необходимо иметь в виду, что, хотя поводами для участия Роспотребнадзора в конкретном гражданском деле могут быть устные или письменные заявления потребителей, а также поступившие материалы из других государственных органов или органов местного самоуправления, обращения общественных и иных организаций (в том числе обращения хозяйствующих субъектов в целях защиты их прав от неправомерных действий потребителей), публикации в средствах массовой информации или в сети Интернет, и т. п., необходимость участия в конкретном гражданском деле определяется уполномоченным должностным лицом Роспотребнадзора самостоятельно, исходя из социального положения заинтересованного лица (например, обращение нетрудоспособного инвалида или защита интересов недееспособного лица) и оценки юридических последствий вступления в силу решения суда (актуальности, сложности, значимости гражданского дела для состояния законности в сфере защиты прав потребителей в конкретном субъекте Российской Федерации, районе, городе).

Глава 8. Защита прав социально уязвимых групп потребителей

С учетом поручений Президента Российской Федерации по итогам Государственного совета Российской Федерации по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, приказом Управления в числе приоритетных направлений работы определена реализация мер, направленных на защиту социально уязвимых слоев населения.

Управлением проводится эффективная работа по защите прав социально уязвимых групп населения, также реализуются меры досудебной и судебной защиты прав социально уязвимых категорий граждан – пенсионеры, инвалиды, несовершеннолетние граждане.

Некоторые схемы нарушения прав потребителей нацелены, преимущественно, именно на социально уязвимые категории граждан, что определено их особенностями:

- доверие государственным и муниципальным учреждениям (нарушители часто представляются работниками социальных фондов, управляющих компаний; ссылаются на помощь в исполнении решения суда, для чего нужно внести пошлину);

- бережливость, что определяет наличие накоплений, которые стремятся «освоить» нарушители; а также склонность доверять устным разъяснениям (не подкрепленным документами), «скидкам», «акциям».

Потребители, столкнувшиеся с одной из схем, как правило, становятся жертвами другой (возможно, ведутся базы персональных данных). Наиболее актуальные схемы нарушений прав данных категорий граждан:

- деятельность медицинских центров, навязывающих дорогостоящие услуги;

- навязывание и предоставление некачественных дорогостоящих юридических услуг;

- продажа неоправданно дорогостоящих массажных накидок, посуды, постельного белья, в том числе, на дому или на «презентациях»;

- продажа и навязывание установки газоанализаторов, фильтров, пластиковых окон в квартирах граждан;

- мисселинг в финансовой сфере (подмена договоров путем обмана, например вместо договора вклада потребитель заключает договор страхования или займа);

- деятельность автосалонов, которые путем обмана существенно меняют изначально обозначенные условия сделки.

Управлением в 2021 году велась работа, направленная на восстановление прав потребителей из социально уязвимых групп.

Так, в 2021 году специалистами Управления рассмотрено 149 обращений от социально-уязвимых групп населения. Проведено 40 надзорных мероприятий, из них 38 с нарушениями. По фактам нарушений прав таких граждан вынесено 37 постановлений о назначении административного наказания, предоставлено 52 заключения в суды и подано 25 исков в защиту прав данных граждан, в адрес хозяйствующих субъектов направлено 19 предложений о добровольном урегулировании спора. Сумма, возмещенная таким гражданам в результате применения мер, составила 4,4 млн. рублей.

С целью просвещения на потребительскую тематику социально уязвимых категорий потребителей Управление и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» активно взаимодействуют с Министерством социальной политики Свердловской области, Министерством высшего и профессионального образования Свердловской области.

Просветительские мероприятия проводились на базе комплексных центров социального обслуживания населения, в которых также принимали участие инвалиды и лица с ограниченными возможностями, на базе школ и т.д. Так, мероприятия проводились на базе: КЦСОН Артемовского района, КЦСОН Алапаевского района, Центральная городская библиотека им. А.И. Чечулина МБУК «ЦБС», Асбестовский филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», ГАУСО СО КЦСОН Красноуфимск, ГАУСО СО КЦСОН Ачит, ГАУ СОН СО «КЦСОН «Осень» г. Первоуральск, ПО «Общепит», Талица, ООО «Клиника Уральская», ГАУ КЦСОН Чкаловского района, Режевской политехникум, Артемовский колледж точного приборостроения, Алапаевский индустриальный техникум, МАО СОШ №10, г. Алапаевск, МАО СОШ №1, г. Реж, МБОУ СОШ №5, МАОУ СОШ №2, г. Артемовский, МБОУ СОШ №3, г. Алапаевск, Ирбитский мототехникум, Ирбитский гуманитарный колледж, Туринский многопрофильный техникум, ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», ГБОУ СПО СО «Талицкий лесотехнический колледж», МАОУ СОШ №30 и т.д.

Кроме того, в 2021 году специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» принято участие в составе жюри в «Олимпиаде по финансовой грамотности для лиц пожилого возраста», во Всероссийской научно-практической конференции по финансовому просвещению в России «Финансовая грамотность как основа финансово здорового образа жизни».

Также, Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2021 г. были проведены мероприятия, приуроченные к «Всемирному дню прав потребителей», который прошел под девизом: «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами».

В рамках проведения Всемирного дня прав потребителей мероприятия прошли в 69 муниципальных образованиях Свердловской области, в том числе, и для социально уязвимых граждан.

С учетом действующих на территории Свердловской области ограничительных мер по противодействию распространению заболевания новой коронавирусной инфекцией ряд мероприятий был проведен в «онлайн» формате, дистанционно.

Среди жителей Свердловской области проведены конкурсы: «Потребитель года – 2020», «Надзор в объективе», «Потребительский щит», «Есть ли жизнь без пластика», «Пластиковые метаморфозы», «Борьба с загрязнениями пластиковыми материалами», «Спасем планету от пластика» и др.

С целью пропаганды знаний и разъяснения законодательства в сфере защиты прав потребителей среди работающего населения, потребителей пожилого возраста, учащихся образовательных учреждений организовано проведение семинаров, лекций и иных просветительских мероприятий.

Так, специалистами Нижнетагильского территориального отдела и филиала при участии администрации г. Верхняя Салда, администрации Дзержинского района г. Нижний Тагил проведена акция по сбору пластиковых крышек от бутылок. Собранные крышки будут переданы в благотворительный фонд помощи детям.

В г. Екатеринбург при участии администрации города 12 марта прошло награждение победителей II Студенческой олимпиады юристов, которое завершилось ставшим уже традиционным студенческим уличным флеш-мобом «Я читаю закон». Среди участников флеш-моба в этом году были победители II Студенческой олимпиады, в которой приняли участие более 100 студентов из вузов и колледжей города.

Кроме того, специалистами Центрального Екатеринбургского отдела и филиала в г. Екатеринбург проведены:

- Акция «Пластик в бан» (г. Екатеринбург) при участии ЕМУП «Спецавтобаза». За время акции собрано 143 кг. пластиковых отходов. Вырученные средства пошли на покупку корма для бездомных собак из приюта для животных. Самые активные горожане получили призы от ЕМУП Спецавтобаза».

- Акция «Крышки для малышки» (совместно с МАУК «КДЦ «Дружба» г. Екатеринбург, ул. Ак. Бардина, 21 б). Социально-экологическая акция «Крышки для малышки» совместно с

благотворительным фондом «Живи, малыш». «Крышки для малышки» - это благотворительная акция, организованная для помощи детям с тяжелыми заболеваниями.

Поскольку отсутствие у детей жизненного опыта не позволяет им самостоятельно осуществлять безопасное, эффективное и разумное потребление, в то время как законодательно они могут становиться приобретателями товаров и услуг с малолетнего возраста, они относятся к категории социально уязвимых слоев населения.

Особенно актуальным этот вопрос становится в связи с развитием дистанционных каналов продаж, когда дети получают возможность совершать оплату покупок товаров, цифрового контента и услуг в сети Интернет.

К механизмам защиты прав детей как социально уязвимых потребителей в настоящее время относятся:

– техническое регулирование безопасности продукции для детей (технический регламент ТС «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 007/2011));

– защита прав несовершеннолетних как потребителей рекламы (статья 6 Закона «О рекламе», устанавливающая защиту несовершеннолетних в рекламе);

– защита детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию (Федеральный закон от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в течение 2021 года проведено 77 надзорных мероприятий, в ходе которых инспектировались товары детского ассортимента; нарушения выявлены в 55 мероприятиях (71,4 процента).

Нормы Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» оценивались Управлением в 31 надзорном мероприятии.

Подробные результаты надзорных мероприятий изложены в разделе 2.2.1. «Товары детского ассортимента» настоящего Доклада.

Управлением, Центром оказывалась правовая помощь социально уязвимым категориям граждан (граждане пожилого возраста, а также инвалиды).

1. Асбестовский ТО обратился в суд с иском в интересах потребителя к ООО «Сфера» о взыскании уплаченной за товар денежной суммы, убытков, неустойки, компенсации морального вреда.

10 декабря 2020 года на интернет-сайте https://cool-shina.ru.ru потребителем посредством телефонного обращения по номеру: + 7 495-166-166-3 подана заявка на приобретение шин БЕЛШИНА ARTMOTION SNOW BEL-287 185/65 R15 в количестве 4 штук на

общую стоимость 5 712,00 рублей (пять тысяч семьсот двенадцать рублей 00 копеек) (по 1 428,00 руб. за штуку). Обязанность по оплате товара потребитель выполнил в полном объеме, факт заключения договора подтверждается выставленным продавцом счетом на оплату № 8791 от 10 декабря 2020 года на сумму 5 712,00. Оплата за товар произведена 17 декабря 2020 года путем безналичного расчета, что подтверждается соответствующим чеком-ордером операции от 17 декабря 2020 года. Срок передачи товара договором не был определен. На момент подачи искового заявления товар потребителю не передали.

Решением мирового судьи судебного участка № 3 Асбестовского судебного района Свердловской области по делу 2-6174/2021 требования Асбестовского ТО о взыскании уплаченной за товар денежной суммы, убытков, неустойки, компенсации морального вреда удовлетворены.

2. Ирбитский ТО обратился в суд с иском в интересах потребителя за защитой нарушенных прав со стороны продавца ООО «ДНС Ритейл» с требованием взыскать с ООО «ДНС Ритейл» в пользу потребителя разницу в цене товара (товар - видеокарта PCI-E MSI GeForse RTX 2070 ARMOR OC 8192MB 256bit GDDR6 (RTX 2070 ARMOR 8G OC) HDMI DP по цене 38799,00), установленную договором и ценой соответствующего товара на момент вынесения судебного решении в сумме 64,2 тыс. рублей, а также взыскать неустойку за нарушение срока о добровольном удовлетворении требования, компенсацию морального вреда.

Решением мирового судьи судебного участка №2 Тавдинского судебного района Свердловской области по делу №2-1470/2021 исковые требования Ирбитского ТО удовлетворены частично.

3. Каменск-Уральский ТО обратился в суд с исковым заявлением в интересах потребителя к ООО «Авант» о расторжении договора купли-продажи, взыскании суммы, оплаченной за товар, убытков, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Между потребителем и ООО «АВАНТ» был заключен договор купли-продажи товара – вибромассажной накидки т.м. «ASKARDO» модель «KEIDO» стоимостью 169 тыс.рублей. Потребитель была приглашена в офис на бесплатный массаж и лекцию о пользе массажа, где представителем продавца была произведена презентация товара и высказано предложение приобрести товар со скидной 30 процента. Стоимость товара 169 тыс.руб. В связи с покупкой товара предлагались также подарки: одеяло, две подушки, пылесос, ручной вибромассажер. Товар был приобретен в кредит по договору, заключенному с ПАО «МТС-Банк». Так как у потребителя плохое зрение, она не смогла ознакомиться с договором, поскольку он

написан мелким шрифтом, а представителями продавца было сказано, что подписание необходимо для получения подарков. Во время продажи у потребителя не было возможности ознакомиться с инструкцией по эксплуатации, поскольку она ей представлена не была и находилась внутри коробки. После вскрытия коробки и ознакомления с инструкцией потребитель поняла, что использование товара по назначению может принести вред ее здоровью, поскольку она пожилой человек и имеет ряд заболеваний. Приобретенный ею товар является медицинским и использование его возможно только после консультации с врачом.

В адрес продавца была направлена претензия о расторжении договора купли-продажи, которая была оставлена без удовлетворения.

Решением Богдановичского городского суда Свердловской области по делу №2-763/2021 исковые требования Каменск-Уральского ТО были удовлетворены частично.

4. Качканарский ТО обратился в суд с исковым заявлением в интересах потребителя к ООО ТД «ЗИМА» и ПАО «МТС-Банк» о защите прав потребителя.

Между потребителем и ООО «ТД Зима» заключен договор купли – продажи товара – вибромассажной накидки Hana. Стоимость товара с учетом скидки составила 149 тыс.рублей. Поскольку потребитель не располагала при себе необходимой денежной суммой, представитель продавца настоял на заключении кредитного договора, в результате чего между гражданкой и ПАО «МТС-Банк» заключен кредитный договор, и за счет заемных средств, которые были переведены банком на счет продавца, покупатель полностью произвел оплату стоимости товара. Договор купли – продажи между потребителем и продавцом был заключен следующим образом. Представитель продавца неоднократно (2 раза) звонил гражданке по телефону с предложением посетить бесплатную презентацию современных методов оздоровления, эксклюзивный мастер-класс, который посвящен современным методам расслабляющего и оздоровительного массажа. потребитель приняла решение посетить презентацию, которая состоялась в помещении кафе «Оливия». Лекция о пользе расслабления и массажа была очень короткой, после этого представители продавца сообщили, что сейчас будет производиться лотерея среди слушателей лекции, выигравшим будет подарена массажная накидка и другие призы. Слушателям демонстрировали модели массажных кресел, рассказывали о пользе оздоровительного массажа. Потом на экране появились списки победителей лотереи, в числе прочих там была и фамилия потребителя. Ей было сообщено, что она выиграла массажную накидку, одеяло, подушку, ручной массажер и пылесос. Перед передачей подарков представитель продавца затребовал у гражданки паспорт, объяснив это необходимостью внесения данных о

победителе в базу данных, пригласил ее за стол для оформления документов на передачу призов, где представители продавца передали ей на подпись какие-то бумаги, указали, что она должна расписаться, при этом, торопили ее, не предоставили времени для ознакомления с предложенными документами. О наличии противопоказаний при использовании вибромассажной накидки на кресло модели «Hana», необходимости проконсультироваться с врачом перед применением данного товара потребителю не сообщили. Впоследствии, дома, посмотрев документы, она обнаружила, что подписала не только договор купли-продажи товара, хотя не планировала покупку дорогостоящего товара, но и кредитный договор на сумму 149 000 рублей.

Решением Кушвинского городского суда по делу № 2-267/2021 исковые требования Качканарского ТО удовлетворены.

5. В Нижнетагильский ТО поступило обращение потребителя на нарушение его прав. При проведении проверки должностными лицами Нижнетагильского ТО сделан вывод о том, что Банк формально отнесся к предоставлению информации потребителю, воспользовавшись отсутствием его специальных познаний в области финансовой грамотности, что препятствовало объективной оценке потребителем правовых последствий заключенного договора. Таким образом, ПАО «Восточный Экспресс Банк» допущено нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об услуге, а также в договор включены условия, ущемляющие установленные законом права потребителей (одностороннее изменение процентной ставки по кредиту.

По указанным фактам в отношении ПАО КБ «Восточный Экспресс Банк» составлен протокол ч.ч. 1, 2 ст. 14.8 КоАП РФ, при рассмотрении которого юридическому лицу назначено административное наказание в виде штрафа в размере 10000 рублей.

6. Центральным Екатеринбургским отделом Управления на основании обращения потребителя проведено административное расследование в отношении ООО «Забота». Между потребителем (заказчик) и ООО «Забота» (исполнитель) заключен договор оказания платных медицинских услуг. Потребитель является законным представителем потребителя услуги – гр. С. Предметом договора является оказание медицинской услуги по предоставлению паллиативной помощи. Указанное юридическое лицо отказало в возврате денежных средств при досрочном расторжении договора законным представителем инвалида ссылаясь на условия договора.

ООО «Забота» допустило введение в заблуждение относительно потребительских свойств предоставляемой услуги: невозможно установить в чем заключается услуга и её потребительская ценность для потребителя. Потребитель, заключая указанный договор и производя оплату в размере 63 000 рублей, не может установить в чём

выражается потребительская ценность услуги, в предоставлении паллиативной помощи или предоставлении услуги по нахождению в стационаре. Так же цена представленных услуг, указанных в Акте выполненных работ до потребителя не доводилась. Исходя из условий договора, фактически заказчиком оплата произведена в размере 63 000 за пребывание потребителя в стационаре, что не соответствует Акту выполненных работ, согласно которого стоимость складывается из других фактически предоставленных работ и услуг.

Имущественный ущерб потребителю составил 43 тыс. рублей, после составления протокола до рассмотрения административного дела ущерб возмещен в полном объеме.

7. В Южный Екатеринбургский отдел Управления обратилась пенсионерка с жалобой на отказ в посещении ею ООО «Баден-Баден Изумрудный берег», так как ею не был предоставлен документ удостоверяющий личность и подтверждающий факт возраста, в связи с тем что в организации действует запрет нахождения лицам пенсионного возраста.

По указанному факту ООО «Баден-Баден» привлечено к административной ответственности по ч. 5 ст. 14.8 КоАП РФ с вынесением административного наказания в виде предупреждения.

8. Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в интересах потребителя подан иск об отказе от посещения зрелищного мероприятия. Потребитель (пенсионерка) приобрела в кассе «Городские зрелищные кассы» три билета на концерт Надежды Кадышевой «Юбилейный тур», который должен был состояться в ККТ «Космос» 18.03.2020, организатор концерта – ООО «Нокс Промоушн». В связи с развитием ситуации с заболеванием новой коронавирусной инфекцией и введением ограничительных мер концерт неоднократно переносился в 2020 г., а затем и в 2021г., после чего потребитель утратила интерес к посещению концерта. В исковом заявлении указано на право потребителя на отказ от услуг в любое время, а также на то, что отказ заявлен более, чем за 10 дней до начала концерта, в связи с чем подлежит возврату уплаченная за билеты сумма в полном размере. Судом требования удовлетворены, в пользу потребителя взыскана стоимость билетов.

9. В Консультационный Центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» обратился потребитель (является пенсионером) по вопросу продажи ему массажной накидки марки «Askardo» модель Keido стоимостью 129 000 руб., продавец товара – ООО «Торговый дом «Зима» Продажа товара осуществлялась на бесплатной презентации в «Атриум Палас Отеле» в г. Екатеринбург, куда потребитель был предварительно приглашен по телефону для оздоровительного массажа. Приобретение товара осуществлено в кредит. Вместе с товаром потребителю

предоставлены бесплатные «подарки» - одеяло, подушка, ручной массажер, пылесос.

Для потребителя первоначально была подготовлена претензия с требованием о расторжении договора и возврате уплаченных денежных средств, с указанием на то, что осуществлена продажа медицинского изделия разносным способ, что не допускается законодательством, а также не предоставлена надлежащая информация о товаре, изготовителе товара и о регистрации товара как медицинского изделия.

Дополнительно потребителю было предложено обратиться с заилением в полицию для оценки действий продавца по реализации незарегистрированных медицинских изделий стоимостью более 100 000 руб. как совершения преступления. В итоге за весь период консультирования потребителю неоднократно подготавливались заявления в полицию, вышестоящий отдел полиции и прокуратуру о несогласии с отказами в возбуждении уголовного дела в отношении продавца товара.

Так как требования потребителя, заявленные в претензии, не были удовлетворены продавцом в добровольном порядке, специалистами было подготовлено исковое заявление в суд. При рассмотрении дела в суде ответчик добровольном удовлетворил требования потребителя в части возврата денежных средств за товар. Судом постановлено решение о взыскании с ответчика компенсации морального вреда и штрафа.

10. В Консультационный Центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» обратилась пенсионерка, с просьбой помочь ей восстановить нарушенные права при проведении перерасчёта платы за жилищно-коммунальные услуги на период временного отсутствия в жилом помещении.

Пенсионерка пояснила, что начиная с ранней весны и по октябрь она проживает в коллективном саду, в этот период в квартире многоквартирного дома в г. Екатеринбург никто не проживает. Проживание в саду подтверждается справкой председателя садоводческого товарищества. Потребителю была оказана помощь в подготовке заявления в адрес исполнителя коммунальных услуг с требованием о перерасчете платы на период временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении, а также требованием о предоставлении информации по перерасчету платы коммунальных услуг.

После полученного обращения исполнителем услуг произведен перерасчет платы за оказанные коммунальные услуги за период временного отсутствия потребителя в жилом помещении.

Глава 9. О праздновании Всемирного дня прав потребителей в Свердловской области в 2022 году

Празднование Всемирного дня прав потребителей в 2022 году прошло под девизом: «Справедливые цифровые финансовые услуги». Защита потребителей в сфере электронной коммерции, осуществляемой хозяйствующими субъектами посредством информационно-телекоммуникационных сетей, обозначена среди ожидаемых результатов реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р.

С целью подготовки мероприятий по празднованию Всемирного дня прав потребителей создана инициативная группа, утвержден план мероприятий. Управлением и Центром организовано совместное проведение мероприятий, посвященных Всемирному дню прав потребителей, во всех 14 территориальных отделах Управления и филиалах Центра, в 64 муниципальных образованиях Свердловской области с охватом населения - 88 процентов.

С целью обобщения опыта защиты граждан в условиях развития цифровых ресурсов налажено взаимодействием с ГУ МВД РФ по Свердловской области, Управлением Роскомнадзора по Свердловской области, Уральским главным управлением Банка России, МФЦ Свердловской области. Так, указанными организациями в адрес Управления направлен информационный материал (памятки, брошюры, плакаты) по вопросам безопасного использования финансовых ресурсов, защиты от мошеннических действий. Данный материал распространён при проведении мероприятий. На сайте МФЦ Свердловской области https://mfc66.ru/ размещена информация о проводимых мероприятиях Всемирного дня прав потребителей.

С учетом действующих на территории Свердловской области ограничительных мер по противодействию распространению заболевания новой коронавирусной инфекцией ряд мероприятий был проведен в «онлайн» формате, дистанционно.

Конкурсные мероприятия, посвященные празднованию Всемирного дня прав потребителей

- **Конкурс мемов и комиксов «Жизнь без купюр»**

Среди жителей Свердловской области проведен областной творческий конкурс для жителей старше 14 лет. В рамках конкурса участник должен был представить творческую работу в форме комикса или мема. При создании комиксов и мемов участником должны быть использованы такие вопросы, как: цифровизация сферы финансовых услуг, онлайн-технологии совершения платежей,

получение кредитов и займов онлайн, проблемы безопасности онлайн-расчетов, мошеннические дистанционные способы завладения денежными средствами гражданина и другое.

На конкурс представлено 69 заявок: 19 – в номинации «комикс», 50 - в номинации «мем». Среди заявок, отвечающих условиям конкурса, определены следующие победители:

В **номинации «Комикс»** победителем признана работа **Банниковой Анастасии Алексеевны (г. Березовский) «Не дай себя обмануть»**, иллюстрирующая проблему дистанционного мошенничества с целью завладения денежными средствами потребителей и советы, как себя обезопасить.

Второе место присуждено **Фединой Виктории Артемовне (г. Нижний Тагил),** представившей комикс по теме телефонного мошенничества.

Третье место присуждено **Пепеляевой Анастасии Сергеевне (г. Талица)** за комикс «Лучше с картой», иллюстрирующий преимущество использования безналичных способов оплаты.

В номинации «Мем» победителем признана **Матырко Олеся Михайловна (г. Екатеринбург)**, представившая мем «Не надо так»:

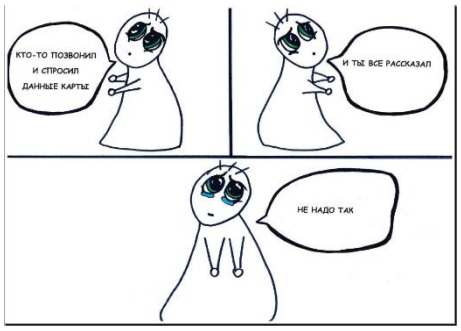

Рис. 113. Всемирный день прав потребителей.
Работа Матырко О. М. на конкурс «Жизнь без купюр»

Второе место присуждено **Кузнецовой Олесе Сергеевне (г. Екатеринбург)** за мем «Apple Pay» - «Apple pay» удобен тем, что им можно как оплатить покупку, так и перекусить.

Третье место присуждено **Быкову Андрею Павловичу (пос. Колюткино)**, который представил мем «В наше время», иллюстрирующий отношение потребителей пожилого возраста к банковским картам.

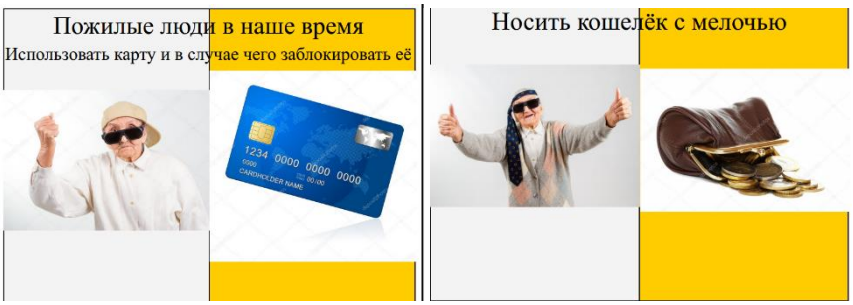

Рис. 114. Всемирный день прав потребителей.
Работа Быкова А. П. на конкурс «Жизнь без купюр»

Также конкурсной комиссией за художественное воплощение поощрена работа **Борминцева Ивана Сергеевича (г. Екатеринбург).**

Все победители конкурса награждены дипломами и ценными подарками, информация о победителях размещена на официальном сайте Управления.

- **Иные конкурсные мероприятия в рамках празднования Всемирного дня прав потребителей.**

На территории Свердловской области проведено 8 творческих конкурсов для жителей в следующих муниципальных образованиях:

На территории городов Алапаевск, Ирбит, Красноуфимск, Первоуральск - творческий конкурс для детской и подростковой аудитории. Участие приняли 67 человек, на конкурс принимались работы в форме рисунков, поделок, аппликаций.

В г. Екатеринбург, г. Талица, г. Сысерть, г. Полевской, г. Арамиль проведен конкурс кроссвордов на тему Всемирного дня прав потребителей.

В г. Екатеринбург, г. Красноуфимск, г. Сысерть, г. Полевской, г. Арамиль проведены конкурсы на лучшее оформление информационного стенда, его наполнения по теме Всемирного дня прав потребителей памятками, информационными буклетами, брошюрами.

В г. Нижний Тагил, г. Первоуральск состоялся конкурс по лучшему освещению вопросов защиты прав потребителей в СМИ.

На территории г. Екатеринбург проведен творческий конкурс «Моя банковская карта» - детской аудитории предложено пофантазировать на тему создания идеальной банковской карты для детей, какие функции она должна выполнять, как обеспечить безопасность ее использования, как может измениться наша жизнь при использовании такой карты.

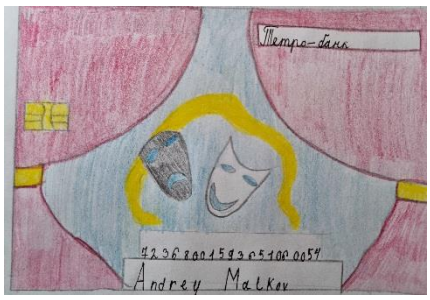

Рис. 115. Всемирный день прав потребителей. Работа Малькова А. С., победителя конкурса рисунков «Моя банковская карта»

Также в г. Екатеринбург среди радиослушателей радиостанции «Город ФМ» проведен конкурс на знание прав потребителей (эфир от 25.03.2022).

На территории 4-ех муниципальных образований (г. Екатеринбург, г. Сысерть, г. Полевской, г. Арамиль) проведен конкурс рисунков на тему «Финансовая грамотность в рисунках в период пандемии» (38 участников), а также конкурс эссе на тему: «Для чего нужно быть финансово грамотным».

Все победители конкурсных мероприятий отмечены дипломами и грамотами и награждены ценными подарками.

Рис. 116. Всемирный день прав потребителей. Награждение победителей.

- **Конкурс среди жителей области «Потребитель года – 2021».**

В конкурсе принимали участие граждане Свердловской области, имеющие опыт успешного разрешения потребительских споров и проявившие при этом настойчивость, целеустремленность и волевые качества характера. В этом году на конкурс представлено 18 заявок потребителей из 16 муниципальных образований Свердловской области.

«Потребителем года» была признана жительница города Красноуфимска Татьяна Ефремова. Татьяна Васильевна пострадала в результате несоблюдения ГУП СО «Свердловским областным объединением пассажирского автотранспорта» потребительского законодательства: пассажирка была введена в заблуждение относительно движения междугородних автобусов информацией на

открытом табло, из-за чего пропустила важное мероприятие в другом городе и получила моральный вред. По жалобе Т. Ефремовой территориальный отдел Управления Роспотребнадзора привлек организацию к административной ответственности. Более того, Татьяна Васильевна самостоятельно, без помощи юристов взыскала с ГУП СО СООПА компенсацию морального вреда через суд.

Специалисты оценили настойчивость, терпение и наличие гражданской позиции в действиях потребителя. Женщина будет награждена дипломом и ценным подарком. Информация о победителе размещена на официальном сайте Управления.

Также определены потребители, занявшие второе и третье места. Их заявки касались вопросов оказания услуг ЖКХ (необоснованное списание оплаты в счёт непогашенной задолженности предыдущих собственников – второе место) и навязывания дополнительных платных услуг при продаже автомобилей (третье место).

- **Конкурс среди специалистов отделов защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора и Центра.**

Конкурс среди специалистов отделов защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора «Надзор в объективе».

Конкурс «Надзор в объективе» направлен на повышение профессионального уровня среди специалистов надзорной деятельности Управления Роспотребнадзора по Свердловской области. Участники должны представить на конкурс материалы из своей деятельности, указывающие на своевременность и обоснованность принятия административных мер воздействия к хозяйствующим субъектам.

Всего от специалистов территориальных отделов было подано 12 заявок. В этом году 4 заявки отмечены как победившие:

- материалы, представленные главным специалистом-экспертом Каменск-Уральского территориального отдела **Калугиной Мариной Викторовной** по факту недостоверного декларирования парфюмерно-косметической продукции (средства для загара). В результате проведенных специалистом мероприятий прекращено действие декларации соответствия, а также удовлетворён иск к продавцу товаров в защиту неопределённого круга лиц о прекращении производства и реализации продукции.

- материалы, представленные **Гореловой Ксенией Андреевной**, ведущим специалистом – экспертом Качканарского территориального отдела, по результатам проведения внеплановой выездной проверки в отношении индивидуального предпринимателя. Установлено, что предприниматель не соблюдает ограничения в сфере торговли устройствами для потребления никотинсодержащей продукции,

допускает продажу товаров без нанесения информации, предусмотренной законодательством, и другие нарушения,

- материалы, представленные **Павловой Ириной Владимировной**, специалистом-экспертом Первоуральского территориального отдела, в отношении агентства недвижимости. Так, в адрес отдела поступали многочисленные жалобы граждан, намеревавшихся найти жилье для аренды, в том числе в южных регионах России, и с этой целью обратившихся в агентство. Потребители вносили оплату услуг агентства и бронирования жилья, однако, агентство показ квартир не осуществляло, направляло заказчикам смс-сообщения с номерами собственников. При звонках по данным номерам выяснялось, что квартиры не сдаются в аренду. Денежные средства, оплаченные за услуги ООО, не возвращались, текст договора, заключаемого с потребителями, сформулирован так, что невозможно сделать вывод, что именно входит в услуги агентства. Агентство привлечено к ответственности по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ.

- материалы, представленные **Давыдовой Татьяной Ивановной**, ведущим специалистом-экспертом Северного Екатеринбургского отдела, в отношении индивидуального предпринимателя, реализующего обувь на территории магазина «Гиперэконом» без подтверждающей документации с использованием чужого товарного знака (Найк, Пума, Адидас). Предприниматель привлечен к ответственности по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ с конфискацией товара.

Конкурс среди специалистов консультационных пунктов для потребителей «Потребительский щит».

Всего на конкурс подано 19 заявок в двух номинациях: «На страже закона» и «Защита социально уязвимых потребителей».

В номинации «На страже закона» победителем признана **Попкова Марина Викторовна**, юрисконсульт отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Южного Екатеринбургского филиала ФБУЗ Центра, представившая на суд конкурсной комиссии материал по защите прав потребителей туристских услуг. Потребителем приобретен туристский продукт в Турцию на апрель 2021 г. однако, перед началом поездки на сайте Правительства РФ была размещена информация об ухудшении эпидемиологической обстановки в Турции в связи с ростом заболевания новой коронавирусной инфекцией и ограничениях авиасообщения. Потребитель посчитала, что услуга будет нести угрозу ее здоровью, в связи с чем обратилась с заявлением о расторжении договора. Однако, туроператор согласился возвратить только 4000 руб. из уплаченных 62 000 руб. В судебном заседании специалист указывала, что что информация о неблагоприятной эпидемиологической ситуации была неизвестна на момент заключения договора, существенно ухудшилось

положение потребителя, в связи с чем на него не могут быть возложены расходы оператора. Судом первой инстанции требования удовлетворены, туроператор обжаловал решение, однако, апелляционная инстанция оставила его без изменений.

В номинации «Защита социально уязвимых потребителей» победителями признаны две заявки:

- **Разночинцевой Регины Дмитриевны**, юрисконсульта отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Нижнетагильского филиала. Потребителю при заключении кредитного договора были навязаны дополнительные платные услуги - «финансовая защита» и смс-оповещение. В связи с досрочным погашением кредита, потребитель написал заявление на отказ от данных услуг. Однако, Банк не возвратил стоимость неиспользованных услуг. Специалист помогла составить иск в суд. В 2020 г. состоялись заседания первой и апелляционной инстанции, которые в удовлетворении иска отказали. В апреле 2021 г. по кассационной жалобе, подготовленной специалистом, определение суда второй инстанции отменено, дело направлено на новое рассмотрение. При новом рассмотрении апелляционная инстанция решение суда отменила, а требования потребителя удовлетворила.

- **Цунина Александра Александровича**, юрисконсульта отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Центрального Екатеринбургского филиала. Потребитель (пожилая женщина) была приглашена по телефону на бесплатную презентацию оздоровительного массажа, в ходе которой заключила договор купли-продажи ножного массажёра «Здоровые ноги» и ковра «Лучи жизни» в кредит. В процессе эксплуатации товара состояние здоровья потребителя значительно ухудшилось, она была вынуждена обратиться в больницу, где ей выдано заключение врачебной комиссии, в котором рекомендовано исключить физиопроцедуры (массажёр и ковёр) на постоянной основе. В дальнейшем была госпитализирована в медицинское учреждение повторно. Специалистом подготовлена претензия в адрес продавца с указанием на отсутствие необходимой информации о товаре, противопоказаниях к его использованию, нарушению порядка реализации медицинских изделий. Так как претензия была оставлено без удовлетворения, специалистом составлено исковое заявление в суд. Решение суда вынесено в пользу потребителя, обжаловано ответчиком. Однако, апелляционная инстанция оставила его без изменения.

Также, специалистом представлено еще одно дело по защите прав пожилого потребителя при продаже медицинского изделия - накидки ТМ «SPINO» модель Hana. В ходе рассмотрения дела в суде сторонами заключено мировое соглашение.

Информирование и просвещение потребителей по теме Всемирного дня прав потребителей

Специалистами Управления и Центра разработаны презентация и лекция, плакат на тему «Особенности покупки товаров на маркетплейсах». Также запланировано создание серии видео-памяток для потребителей цифровых финансовых услуг и иных актуальных вопросов потребительского законодательства с использованием сети «Интернет» по следующим темам: как защитить права потребителя при получении цифровых финансовых услуг; покупка товаров в социальных сетях; выбираем юридические услуг; и другие.

Кроме того, за период проведения мероприятий среди жителей Свердловской области было распространено около 5000 экземпляров памяток по различным вопросам потребительского законодательства.

Организация и проведение «горячих линий» и «дней открытых дверей»

В период проведения «горячих линий» и «дней открытых дверей» с 14 по 25 марта 2022 г. оказано 1293 консультации, из которых 821 – по телефону, 204 – на личном приеме, наибольшее количество обращений касалось вопросов продажи технически сложных товаров бытового назначения (213 консультаций), оказания услуг ЖКХ (140 консультаций) и продажи товаров дистанционным способом (136 консультаций).

За весь период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей специалистами консультационных пунктов для потребителей подготовлено 78 претензий на сумму к возмещению вреда около 2 млн. руб., из них наибольшее количество претензий по вопросам продажи непродовольственных товаров, оказания финансовых услуг, оказания туристских услуг, и прочие вопросы.

Претензии составлены в адрес таких хозяйствующих субъектов: ЕМУП «Спецавтобаза» (вывоз твёрдых коммунальных отходов), САО «ВСК» (услуги страхования), ООО «Кадастровый центр» (бытовые услуги), ИП Орлова Т.И. (г. Качканар, туристские услуги). ООО Хоум Кредит энд Финанс Банк (финансовые услуги), ООО «Тур24» (туристские услуги, г. Нижний Тагил), ООО «Ветеринарная клиника» (г. Первоуральск), продажа непродовольственных товаров - ООО «РТК», ООО «Ритейл Групп», ООО «МВМ», ООО «Автоэкспресс», ООО «Д.С.Дистрибьютер», ООО Сервисный центр «ИНТЕС» (г. Серов), а также ИП Хуснутдинов А.Р. (г. Екатеринбург, юридические услуги), ООО «Дигесть» (г. Екатеринбург, юридические слуги) и другие.

За период проведения мероприятий Всемирного дня потребителей специалистами подготовлено 39 исковых заявлений на

сумму к возмещению около 4 миллионов рублей, из них наибольшее количество исковых заявлений по вопросам продажи непродовольственных товаров, оказания финансовых услуг и другие.

Иски составлялись в отношении таких хозяйствующих субъектов: ООО «Максимум» (финансовые услуги), ООО «ПИМ Почта» (дистанционная продажа товаров), ООО МКК «Джет Мани Микрофинанс», ООО «Юридический Партнер», ООО «СК «Сбербанк страхование жизни», ОАО «СОГАЗ», ООО «Регион туризм», ООО «ТТ-Трэвел» и другие.

Выездные консультации специалистов по защите прав потребителей проведены на базе 5 торговых центров Свердловской области: ТЦ «ДЕПО», (г. Н.Тагил,), ТЦ «Пирамида» (г. Первоуральск), Магазин «Яблоко» (г. Березовский), ТЦ «Палермо» (г. Полевской), ТЦ «Небо» (г. Серов). Всего на консультации обратился 21 человек, при консультировании роздано более 320 памяток для потребителей.

Рис. 117. Всемирный день прав потребителей.
Выездное консультирование в торговом центре.

Специалистами Серовского территориального отдела и филиала проведен семинар с предпринимателями, арендующими торговые площади в ТЦ «Небо», на тему «Основные требование к реализации непродовольственных товаров. Обзор обращений потребителей в консультационный пункт». Количество участников составило 34 человека.

Оформление тематических информационных стендов, выставок

Всего оформлено 73 тематических стенда с материалами, посвященными вопросам защиты прав потребителей, а также вопросам безопасного использования цифровых ресурсов. Стенды оформлены во всех филиалах Центра и территориальных отделах Управления, в администрациях на территории 28 муниципальных

образований, в 13 образовательных организациях, в 24 библиотеках и некоторых торговых центрах.

Кроме того, специалистами Южного Екатеринбургского территориального отдела и филиала на базе Центральной городской библиотеки им. А.А.Азовского проведены: «Интеллектуальный марафон «Квиз, Полевской!», Веб-игра «Тайна потерянной копилки» (https://fincult.info/entertainment/game/tayna-poteryannoy-kopilki/), оформлена книжная выставка «Я имею право», посвящённая Всемирному дню защиты прав потребителей. Один из разделов книжной выставки «Жизнь без купюр» содержит информацию о том, как быстро, а главное, безопасно использовать свои банковские карты для совершения расчетов и покупок.

В библиотеке оформлена книжная полка «Права потребителя. Это надо знать», посвященная Всемирному дню прав потребителей - представлена литература о защите прав потребителей: о том, как потребителю отстоять свои права в различных ситуациях (услуги ЖКХ,, транспорта, покупка товара, услуги по страхованию и др.).

Рис. 118. Всемирный день прав потребителей. Оформление тематического стенда.

Проведение семинаров, лекций и иных просветительских мероприятий для потребителей

- **Образовательные мероприятия для работающего населения.**

Лекции для трудовых коллективов проведены в 12 муниципальных образованиях региона, в том числе, для трудовых коллективов администраций муниципальных образований, детских дошкольных образовательных организаций, торговых предприятий и другие. Всего в образовательных мероприятиях для сотрудников организаций различных отраслей приняли участие более 500 человек.

Примеры организацией, в которых проводились выступления специалистов: ГАУДО СО «Верхнесинячихинская Детская школа искусств», спортивный комитет «Центра физкультуры и спорта г. Каменска-Уральского», Красноуфимская РЭС производственного отделения «Западные электрические сети» ОАО «МРСК Урала», ООО

«Автодор-Транс» (г. Екатеринбург), ООО «Клиника «Уральская» (г. Екатеринбург) и другие.

Первоуральский филиал осуществил демонстрацию через программу ZOOM видеороликов в рамках гигиенического обучения (общей продолжительностью 20 мин.). Запись просмотрели более 900 человек.

• **Образовательные мероприятия для потребителей пожилого возраста.**

Лекции для потребителей старшего возраста прочитаны в 25 центрах социального обслуживания населения, Домах ветеранов на территории 14 муниципальных образований, лекции прослушали 380 человек. Также, в ряде социальных учреждений было осуществлено дистанционное транслирование лекций, лекции размещены в социальных сетях для свободного просмотра.

Примеры организацией, в которых проводились выступления специалистов: ГАУ КЦСОН г. Алапаевск, ГАУ СОН СО «КЦСОН Артемовского района», ГАУ СО «Социально-реабилитационный центр Золушка» Тавдинского района, Социально культурный центр города Сухого Лога, Талицкий дом ветеранов г. Талица, Камышловский дом ветеранов г. Камышлов, Социально-реабилитационное отделение ГАУ СО КЦСОН г. Красноуфимск, ГАУ КЦСОН Ачитского района отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов п. Ачит, КЦСОН Ленинского района г. Нижний Тагил, КЦСОН «Золотая осень» г. Нижний Тагил, ГАУ КЦСОН «Осень» г. Первоуральск, КЦСОН Спутник г. Верхняя Пышма, КЦСОН Железнодорожного района г. Екатеринбург и другие.

• **Лекции для учащихся высших учебных заведений, колледжей и техникумов, общеобразовательных школ.**

На базе высших учебных заведений состоялось 5 выступлений специалистов по защите прав потребителей, лекции прослушали 82 человека. Выступления прошли в таких ВУЗах, как Филиал Уральского федерального университета имени первого Президента России Б.Н. Ельцина в г. Алапаевск, ГОУ ВПО «УрГЭУ» (г. Екатеринбург), ГОУ ВПО «УГМУ» (г. Екатеринбург).

Также в ФГБОУ ВО «УрГЮУ» (г. Екатеринбург) проведена Городская олимпиада для студентов.

Для 415 учащихся средних профессиональных образовательных организаций (техникумы, колледжи) осуществлено 17 выступлений специалистов по темам, посвящённым использованию цифровых финансовых услуг. Выступления состоялись в таких организациях, как ГАПОУ СО «Тавдинский техникум им А.А. Елохина», ГАПОУ СО «Слободотуринский аграрно-экономический техникум», ГБОУ СПО СО «Талицкий лесотехнический колледж», ГАПОУ СО «Первоуральский металлургический колледж», ГАПОУ СО «ЕПТТ

им. В.М. Курочкина» г. Верхняя Пышма, ГАПОУ СО «Колледж управления и сервиса «Стиль» (г. Екатеринбург) и другие.

В общеобразовательных учреждениях на территории Свердловской области проведено 120 лекций, которые прослушали 2592 учащихся.

Таким образом, лекции прослушали более 3000 учащихся различных образовательных организаций. Большая часть выступлений осуществлялась очно, также занятия проводились с использованием дистанционных технологий (Skype, ZOOM и другие).

Рис. 119. Всемирный день прав потребителей.
Лекции для учащихся образовательных организаций.

Проведение иных мероприятий в рамках взаимодействия с муниципальными органами государственной власти и другими организациями

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей осуществлено взаимодействие с 46 администрациями муниципальных образований. Во все администрации населённых пунктов на поднадзорных территориях была направлена информация о проводимых мероприятиях, положения о конкурсах, предложения о проведении лекций и семинаров, информационные материалы (памятки, брошюры) по вопросам защиты прав потребителей, организовано оформление тематических стендов.

Специалистами территориальных отделов принято участие в Аппаратных совещаниях (при главе города МО Сухой Лог, при Администрации Качканарского ГО в совещании Совета по развитию малого и среднего предпринимательства и другое). Специалистами Центрального Екатеринбургского территориального отдела и филиала проведён круглый стол на базе МБУ «Екатеринбургский муниципальный центр защиты потребителей» с участием представителей администрации города.

В Бизнес-галереи «ДЖЕМ» (г. Арамиль) при участии специалистов Южного Екатеринбургского территориального отдела и филиала, комитета по экономике и стратегическому развитию Администрации Арамильского городского округа, Информационно-

консультационного центра поддержки предпринимательства в Арамильском городском округе проведен конкурс профессионального мастерства среди предприятий бытового обслуживания (парикмахерские услуги). Также специалистами Южного Екатеринбургского территориального отдела и филиала проведены круглые столы и совещания с участием представителей администраций г. Екатеринбург, г. Полевской, г. Сысерть, г. Арамиль.

Анкетирование потребителей по вопросам использования цифровых финансовых ресурсов

В период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей осуществлено анкетирование жителей Свердловской области по вопросам использования цифровых финансовых ресурсов. Количество анкетированных составило 2184 человек, анкетирование проведено в 35 муниципальных образованиях. Потребителям предложено ответить на вопросы, качающиеся использования дистанционных технологий при оплате товаров и услуг.

На вопрос «Какими цифровыми финансовыми услугами Вы пользуетесь?» 69 процентов опрошенных отметили использование онлайн-банкинга, 59 процентов - осуществление платежей за услуги ЖКХ, учебу, связь с помощью дистанционных технологий, еще 53 процента указали покупку товаров дистанционным способом.

На вопрос об имеющихся недостатках дистанционной покупки товаров респонденты отметили уязвимость перед цифровыми мошенниками (55 процентов), недоступность услуг в местах с отсутствием сети «Интернет» (43 процента), низкий уровень защищенности персональных данных (33 процента) и другие.

Наиболее затруднительным для респондентов стал вопрос «Что такое агрегатор информации о товарах (услугах)» (ресурс в сети «Интернет» на котором можно купить разные товары, услуги) - правильно ответили 48 процентов опрошенных, 37 процентов затруднились дать какой-либо ответ.

Освещение в средствах массовой информации сведений о мероприятиях, посвященных Всемирному дню прав потребителей

Информация о мероприятиях, посвященных Всемирному дню прав потребителей, а также информация, направленная на просвещение населения по вопросам защиты прав потребителей, освещена в 140 источниках средств массовой информации Свердловской области.

15 марта 2022 г. проведена онлайн пресс-конференция по вопросам защиты прав потребителей, организованная пресс-службой

Управления на площадке информационного агентства «ТАСС-Новости Урала».

Информация о мероприятиях представлена на 19 телеканалах, таких, как «Асбест-инфо» (г. Асбест), ООО Медиа группа «ГОНГ» (г. Каменск-Уральский), Телекомпания «Телекон» (г. Нижний Тагил»), «Канал С» (г. Серов), Телерадиоканал «11 канал» (г. Полевской) и другие.

Осуществлено 11 выступлений на радио: Наше радио (г. Асбест), Радио «Скит» (г. Ирбит), Радио «Компас» (г. Каменск-Уральский), Радио «Эхо Москвы» (г. Каменск-Уральский), «Радио Красноуфимск» (г. Красноуфимск) и другие.

Размещено более 150 публикаций в 50 печатных изданиях, тиражируемых на территории Свердловской области, а также осуществлено размещение информации на 49 информационных ресурсах в сети «Интернет», в том числе в социальных сетях «В контакте», «Facebook», «Инстаграм», официальных сайтах администраций муниципальных образований Свердловской области, образовательных организаций, учреждений социальной политики и другое.

Информация об итогах мероприятий, посвященных празднованию Всемирного дня прав потребителей, размещена на официальных сайтах Управления Роспотребнадзора по Свердловской области http://66.rospotrebnadzor.ru/, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» http://www.fbuz66.ru/, а также на сайте Консультационного Центра для потребителей Свердловской области кц66.рф.

Глава 10. Реализация комплексных программ Свердловской области в области защиты прав потребителей и развития потребительского рынка

10.1. Реализация комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019 - 2023 годы»

Во исполнение подпункта «б» пункта 7 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25.05.2017 по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации 18.04.2017 принята комплексная программа Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019-2023 годы», утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 19.04.2018 № 185-ПП «Об утверждении комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019-2023 годы» (далее – Региональная программа).

Региональная программа разработана в соответствии с методическими рекомендациями Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по разработке и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей, ее цели и задачи синхронизированы со Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р, а также Стратегией повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017-2023 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 № 2039-р.

Цель Региональной программы – развитие системы защиты прав потребителей в Свердловской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей, а также обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты с учетом динамики развития потребительского рынка товаров, работ и услуг, и обеспечение необходимых условий для реализации потребителями своих прав.

Региональная программа включает в себя 57 комплексных мероприятий, направленных на достижение 18 целевых показателей. В состав заказчиков Региональной программы входит 16 исполнительных органов государственной власти Свердловской области, 6 территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность на территории Свердловской области, 4 межотраслевых исполнительных органа государственной власти Свердловской области и 94 органа местного

самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области (далее – муниципальные образования) (далее – органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области).

Мероприятия региональной программы направлены на формирование комплексной, эффективной и всесторонней защиты прав потребителей на территории Свердловской области, реализация мероприятий предусматривает:

развитие системы защиты прав потребителей в Свердловской области, создание системы оперативного обмена информацией между органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области в рамках постоянно действующих комиссий, коллегий, рабочих групп, советов, а также обеспечение доступности получения правовой помощи в сфере защиты прав потребителей всеми категориями граждан;

проведение образовательных мероприятий, направленных на просвещение потребителей всех категорий граждан вне зависимости от социальной, возрастной групп, уровня достатка и состояния здоровья, а также территории проживания, особое внимание уделяется социально уязвимым категориям населения (дети, в том числе дети-инвалиды и дети, оставшиеся без попечения родителей, люди пожилого возраста, люди с ограниченными возможностями);

разработку и распространение информационных материалов и социальной рекламы;

повышение правовой потребительской грамотности и ответственности перед потребителями хозяйствующих субъектов;

укрепление кадрового потенциала (в первую очередь, обучение и обмен информацией).

В состав заказчиков Региональной программы входит 16 исполнительных органов государственной власти Свердловской области, 6 территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность на территории Свердловской области, 4 межотраслевых исполнительных органа государственной власти Свердловской области и 94 органа местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области (далее – муниципальные образования, органы местного самоуправления) (далее – органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области).

В целях реализации комплексных мер, направленных на защиту прав потребителей, в части обеспечения противодействия обороту некачественной и опасной, в том числе фальсифицированной, пищевой продукции на территории Свердловской области реализованы ряд мероприятий. Так, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» выполнены лабораторные

исследования 74 проб пищевых продуктов, изготовленных в соответствии с требованиями государственных стандартов, технических регламентов, реализуемых в предприятиях розничной торговли Свердловской области.

По результатам проведенных лабораторных испытаний 25 проб (33,8 процента) не соответствовали требованиям нормативной документации.

Следует отметить, что доля выявленных некачественных товаров с каждым годом снижается (2021 год – 33,8 процента, 2020 год – 37 процентов и 2019 год – 43 процента).

По результатам проведенных лабораторных исследований пищевых продуктов материалы направлены:

в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия по Свердловской области (далее Управление Роспотребнадзора по Свердловской области) для принятия мер, предусмотренных полномочиями;

отраслевым союзам товаропроизводителей Свердловской области и руководителям торговых сетей для дальнейшей организации рабочего процесса по созданию условий для населения в приобретении качественных и безопасных пищевых продуктов.

Кроме того, в целях широкого информирования населения по вопросам качества и безопасности пищевых продуктов, формирования осознанного покупательского выбора, информация о результатах лабораторных исследований размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте «Защита прав потребителей Свердловской области (potrebitel66.ru)» (далее – единый областной сайт «Защита прав потребителей»).

Министерством также продолжено сопровождение и наполнение единого областного сайта «Защита прав потребителей».

За отчетный период на едином областном сайте «Защита прав потребителей» в разделе «Новости» размещено более 500 информационных материала о выявленных нарушениях прав потребителей в сфере товаров, работ и услуг, и способах защиты нарушенных потребительских прав, актуальных проблемах в сфере оборота потребительских товаров и оказания услуг населению, санитарных требований законодательства и маркировки товаров.

Количество посетителей единого областного сайта «Защита прав потребителей» составило более 18,5 тыс. человек.

Кроме того, проведены традиционные фестивали и конкурсы:

фестиваль качества пищевых продуктов;

гастрономический Фестиваль «ЕврАзия-Фест»;

Областные конкурсы профессионального мастерства «Славим человека труда!» в номинации «Лучший повар» и «Торговля Урала»;

VI Областной молодежный конкурс по кулинарии;

серия мероприятий в рамках «Апрельской» и «Ноябрьской»

торговой недели, круглые столы по вопросам развитие партнерства в сфере агропромышленного комплекса и торговли, семинары, а также рабочие встречи.

В целях обеспечения защиты прав потребителей от нелегальных, контрафактных товаров, а также сокращению конкуренции со стороны недобросовестных участников рынка на территории Свердловской области планомерно внедряется информационная система маркировки товаров, которая имеет статус государственной системы и является наиболее эффективным инструментом противодействия незаконному обороту продукции.

Информационная система мониторинга за оборотом товаров позволяет сделать товарный рынок транспарентным и создать полноценную систему гарантии подлинности товаров, защитив производителей, импортеров и потребителей от рисков, связанных с нелегальным оборотом товаров.

В целях обеспечения готовности участников оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке товаров средствами идентификации, на территории Свердловской области создан межведомственный оперативный штаб по контролю ситуации в части введения маркировки товаров средствами идентификации, состав утвержден распоряжением Правительства Свердловской области от 31.08.2020 года № 396-РП «О создании межведомственного оперативного штаба по контролю ситуации в части введения маркировки товаров средствами идентификации на территории Свердловской области».

В состав оперативного штаба, под председательством Заместителя Губернатора Свердловской области, входят руководители и заместители руководителей исполнительных органов государственной власти Свердловской области и уполномоченный по защите прав предпринимателей в Свердловской области.

По итогам 2021 года на территории Свердловской области в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (далее – ГИС МТ) зарегистрировалось участников оборота:

табачной продукции – 3855;

альтернативной табачной продукция – 455;

товаров легкой промышленности (предметы одежды, белье постельное, столовое, туалетное и кухонное) – 6203;

духов и туалетной воды – 1090;

обувных товаров – 4049;

шин и покрышек пневматических резиновых – 819;

фотокамер (кроме кинокамер), фотовспышек и ламп-вспышек – 116;

молочной продукции – 992;

воды упакованной – 419.

Регистрация в ГИС МТ участников оборота молочной продукции и упакованной воды продолжается в рабочем режиме, поскольку требования о передаче сведений в информационную систему мониторинга не вступили в законную силу для всех участников оборота.

Министерством в рамках установленных полномочий осуществляется организационная и информационно – методическая работа по актуальным вопросам внедрения системы обязательной маркировки товаров, как с органами местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, так и с организациями потребительского рынка региона.

Актуальные вопросы внедрения системы обязательной маркировки неоднократно рассматривались на семинарах и совещаниях, организованных Министерством, а также федеральными и областными исполнительными органами государственной власти.

Также на постоянной основе представители Министерства и хозяйствующих субъектов принимали участие в совещаниях в формате видеоконференцсвязи по вопросам введения обязательной маркировки товаров средствами идентификации под руководством Статс-секретаря – Заместителя Министра промышленности и торговли Российской Федерации В.Л. Евтухова с участием специалистов ООО «Центр развития перспективных технологий» (Честный знак).

В целях повышения уровня правовой грамотности и информированности населения на едином областном сайте «Защита прав потребителей» создан специальный информационный блок для размещения информации о маркировке товаров и о признаках нарушений требований к маркировке.

На постоянной основе в адрес руководителей предприятий сферы торговли направляются информационные письма о сроках введения маркировки товаров, планы проведения обучающих, разъяснительных дистанционных мероприятий, а также необходимых требований для внедрения маркировки.

Кроме того, в целях привлечения граждан, представителей добросовестного бизнеса, общественных организаций к борьбе с недобросовестной деятельностью на потребительском рынке в местных информационных ресурсах муниципальных образований публикуется актуальная информация об обязательной маркировке товаров средствами идентификации, признаках нарушений требований к маркировке и способах проверки достоверности средств идентификации.

Администрациями органов местного муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области

проводится работа по информированию участников оборота товаров, подлежащих маркировке средствами идентификации, предупреждению нарушений, а также организован мониторинг субъектов предпринимательской деятельности в целях контроля соблюдения ими требований к маркировке.

Информация о выявленной продукции, находящейся в обороте с признаками нарушений обязательных требований к маркировке, юридических лицах и индивидуальных предпринимателях, осуществляющих ее оборот, направляется в адрес Управление Роспотребнадзора по Свердловской области для принятия мер, предусмотренных полномочиями службы.

В целях профилактики и пресечения нарушений действующих норм законодательства Министерством проводится работа с участниками оборота товаров, предположительно нарушающим обязательные требования о маркировке товаров средствами идентификации, информацию о которых предоставляет Министерство промышленности и торговли Российской Федерации.

Министерство, в рамках возложенных полномочий, продолжает работу по противодействию незаконному обороту продукции, а значит защите потребителей от нелегальных, контрафактных товаров на территории Свердловской области, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Министерством инвестиций и развития Свердловской области и подведомственным государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области» (далее – ГБУ СО «ЦРТ СО») проводилась работа по обеспечению защиты прав потребителей в сфере туризма и туристской деятельности:

оказание бесплатной юридической помощи;

информирование туристского сообщества региона, в том числе коллективные средства размещения, о требованиях и рекомендациях надзорно-контролирующих органов, в том числе Управления Роспотребнадзора по Свердловской области путем адресной рассылки и размещения материалов на сайте Министерства и ГБУ СО «ЦРТ СО»;

организация и проведение обучающих семинаров, мастер-классов, конференций для руководителей и специалистов объектов туристской индустрии.

Так в 2021 году организовано проведение серии бесплатных вебинаров для специалистов сферы туризма и гостеприимства по темам:

«Новое в законодательстве в сфере туризма 2021–2022: нормативы, вступающие в силу в ближайшее время»;

«Интернет, как инструмент маркетинга и продвижения услуг для сферы туризма и гостеприимства».

Общее количество участников вебинаров составило более 100 человек.

По итогам реализации мероприятий, направленных на обеспечения защиты прав потребителей в Свердловской области в 2021 году Министерством энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области в целях контроля за реализацией производственных программ организаций, осуществляющих регулируемые виды деятельности в сфере водоснабжения и водоотведения на территории Свердловской области утверждены показатели надежности, качества и энергетической эффективности объектов централизованных систем водоснабжения и водоотведения.

Организации ежегодно, до 1 апреля, представляют в Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства отчеты о выполнении производственных программ за предыдущий год.

Из представленных на 1 апреля 2021 года 261 отчетов, в 2020 году целевые показатели надежности, качества и энергетической эффективности 244 производственных программ достигнуты в полном объеме.

По вопросам, возникающим у потребителей в сфере обращения с твердыми коммунальными отходами (далее – ТКО), организовано взаимодействие с поставщиками услуги - региональными операторами, потребителям оказываются консультации (лично на приемах, по телефону, в ответах на обращения) с правовым обоснованием предлагаемых путей решения вопросов при предоставлении коммунальной услуги по обращению с ТКО.

В целях защиты прав потребителей в сфере капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах Региональным Фондом содействия капитальному ремонту общего имущества в многоквартирных домах Свердловской области (далее – региональный оператор) до работ по капитальному ремонту общего имущества допускаются организации, прошедшие отбор и соответствующие требованиям, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 01.07.2016 № 615 «О порядке привлечения подрядных организаций для оказания услуг и (или) выполнения работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме и в порядке осуществления закупок товаров, работ, услуг в целях выполнения функций специализированной некоммерческой организации, осуществляющей деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах».

В договорах на проведение капитального ремонта, заключаемых региональным оператором с подрядной организацией, устанавливается условие и о применении подрядчиком строительных материалов, соответствующих требованиям законодательства, и

подтверждении их соответствия путем предоставления сертификатов, технических паспортов или других документов, удостоверяющих качество материалов, конструкций и деталей, применяемых при производстве ремонтно-строительных работ.

По вопросам проведения капитального ремонта, начисления взносов сотрудниками регионального оператора организовано взаимодействие с собственниками помещений в многоквартирных домах по телефону «Горячей линии», письменным обращениям и обращениям-онлайн (консультация онлайн) путем размещения формы обратной связи на официальном сайте.

По итогам 2021 года по данным Министерства в сфере общественного питания наблюдается снижение количества выявленных нарушений, что положительно влияет на развитие сферы общественного питания региона.

В 2020-2021 годах в связи со сложной эпидемиологической ситуацией, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV) хозяйствующие субъекты столкнулись с рядом ограничений в деятельности, а потребители с получением полноценных услуг общественного питания.

В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения на предприятиях общественного питания усилен режим дезинфекции: на входных группах организованы места для обработки рук кожными антисептики (дезинфицирующие средства), между столами установлены зонирующие перегородки, персонал при обслуживании потребителей использует перчатки, средства индивидуальной защиты, защитные экраны. Гражданам при нахождении в общественных местах необходимо использовать индивидуальные средства защиты дыхательных путей (санитарно-гигиенические маски, респираторы) (далее – СИЗ).

Учитывая данное требование, потребители без СИЗ в предприятиях общественного питания не обслуживались.

Кроме того, в целях оказания методической и консультационной помощи, при поддержке и участии Министерства, проведены обучающие семинары, круглые столы и рабочие встречи для руководителей предприятий сферы общественного питания, на которых обсуждались актуальные вопросы отрасли, а также вопросы повышения качества продукции общественного питания и повышения уровня сервиса.

Министерством финансов Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Министерства финансов (далее – сайт) создан раздел «Финансовая грамотность», в котором размещены нормативные правовые документы, а также разъяснительные материалы для населения в сфере повышения финансовой грамотности.

В новостной ленте сайта на постоянной основе размещаются информационные материалы по вопросам финансовой грамотности, в том числе о тематических мероприятиях, проводимых на областном уровне, информация разъяснительного характера, полученная от Уральского Главного управления Центрального банка Российской Федерации, Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области, Регионального центра финансовой грамотности.

Кроме того, по инициативе Министерства финансов аналогичная информация размещается на Информационном портале Свердловской области, сайте Правительства Свердловской области, а также на страницах Министерства финансов в социальных сетях.

По данным Министерства здравоохранения Свердловской области в отчетном году осуществлялось консультирование родителей (иных законных представителей) детей-инвалидов при оказании им медицинской помощи по вопросам правового характера в сфере здравоохранения, включая информирование о мерах социальной поддержки, осуществляется в государственных учреждениях здравоохранения Свердловской области в плановом режиме.

Кроме того, государственные учреждения здравоохранения Свердловской области ежегодно принимают участие в пределах компетенции в мероприятиях, организованных в рамках Дня правовой помощи детям, который проводится в Свердловской области ежегодно, в соответствии с утвержденным планом.

В рамках Дня правовой помощи детям дополнительно проводятся консультации для родителей детей-инвалидов по обеспечению социальных гарантий детям-инвалидам медицинскими работниками, юристами, специалистами по социальной работе в медицинских организациях по месту жительства.

В связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекцией, а также в целях недопущения снижения внимания к детям-инвалидам в период распространения новой коронавирусной инфекции в соответствии с Указом Губернатора Свердловской области от 18.03.2020 № 100-УГ в государственных учреждениях здравоохранения Свердловской области обеспечена информационная поддержка родителей или иных членов семьи по вопросу оказания медицинской помощи детям-инвалидам, в том числе:

информация о порядке оказания медицинской помощи, о мерах социальной поддержки детям-инвалидам, в период угрозы распространения новой коронавирусной инфекции размещена на официальных сайтах и информационных стендах медицинских организаций;

в рамках оказания амбулаторно-поликлинической помощи на период угрозы распространения новой коронавирусной инфекции осуществляется информирование родителей или иных членов семей

по вопросу получения медицинской помощи, а также о социальных гарантиях, в плановом порядке при организации выездов специалистов выездной консультативной помощи к детям-инвалидам с паллиативными состояниями, а также при дополнительных выездах на дом узких специалистов;

доведение информации в плановом режиме о порядке оказания медицинской помощи детям до родителей участковой службой, в том числе на дому, а также по телефону.

Вопросы информационной поддержки родителей детей-инвалидов, в том числе о мерах социальной поддержки, находятся на контроле Министерства здравоохранения.

В целях обеспечения защиты прав потребителей Министерством социальной политики Свердловской области разработаны методические материалы, направленные на повышение правовой грамотности граждан пожилого возраста и инвалидов, реализуемые в рамках школ пожилого возраста в организациях социального обслуживания Свердловской области.

В 46 учреждениях организована школа пожилого возраста по направлению «Безопасная жизнедеятельность», в 40 учреждениях по направлению «Правовая и экономическая культура», в 50 учреждениях по направлению «Компьютерная грамотность» и в 44 учреждениях по направлению «Финансовая грамотность».

За 2021 год прошли обучение по повышению правовой грамотности более 12 тыс. граждан пожилого возраста и инвалидов.

Министерством на постоянной основе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте и на едином областном сайте «Защита прав потребителей» осуществляется информирование населения о выявленных нарушениях и способах защиты прав потребителей.

Посредством сайта проведены 3 анкетирования, направленные на определения уровня правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей, уровня удовлетворенности населения качеством и доступностью потребительского рынка товаров, работ и услуг.

По данным мониторинга об уровне правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в отчетном году было опрошено более 2800 человек, выявлено, что например, 57,2 процента жителей региона хорошо знают свои потребительские права.

Уровень удовлетворенности населения качеством и доступностью потребительского рынка товаров, работ и услуг в общем количестве потребителей полностью или скорее удовлетворены уровнем качества и доступностью 51,8 процента.

Дополнительно на официальных сайтах органов местного самоуправления в разделе «Защита прав потребителей» размещены актуальные нормативные правовые акты муниципального

образования, утверждающие комплексную муниципальную программу (комплексный план работ), направленную на обеспечение защиты прав потребителей муниципального образования, также специалистами муниципальных образований систематически проводится информирование населения о правах потребителей и способах восстановления нарушенных прав потребителей.

На информационных стендах территориальных отраслевых исполнительных органов государственной власти Свердловской области - Управлений социальной политики Министерства социальной политики и учреждений социального обслуживания размещено более 2500 экземпляров социальной рекламы на потребительскую тематику.

Организациями социального обслуживания Свердловской области размещается социальная реклама в средствах массовой информации и на сайтах учреждений по направлениям деятельности организаций.

Как отмечалось, ранее на официальном сайте Министерства финансов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» создан раздел «Финансовая грамотность», в котором размещены нормативные правовые документы, а также разъяснительные материалы для населения в сфере повышения финансовой грамотности.

В новостной ленте на постоянной основе размещаются информационные материалы по вопросам финансовой грамотности, в том числе о тематических мероприятиях, проводимых на областном уровне, информация разъяснительного характера, полученная от Уральского Главного управления Центрального банка Российской Федерации, Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, Регионального центра финансовой грамотности.

Дополнительно необходимо отметить, что по итогам 2021 года согласно Рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей (итоги 2019-2021 годов) Свердловская область занимает 12 место (в 2016-2018 годах 23 место, в 2014-2016 годах 45 место).

За отчетный период в рамках Региональной программы реализованы следующие мероприятия, по следующим направлениям:

Направление 1. Укрепление системы защиты прав потребителей в Свердловской области.

Органами и организациями, входящими систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области проводятся организационные мероприятия (координационные комиссии, коллегии, заседания, совещания, межведомственные рабочие встречи по вопросам обеспечения защиты прав потребителей в регионе).

Например, на территории Свердловской области создан межведомственный оперативный штаб по контролю ситуации в части введения маркировки товаров средствами идентификации, состав утвержден распоряжением Правительства Свердловской области от 31.08.2020 года № 396-РП «О создании межведомственного оперативного штаба по контролю ситуации в части введения маркировки товаров средствами идентификации на территории Свердловской области».

В состав оперативного штаба, под председательством Заместителя Губернатора Свердловской области, входят руководители и заместители руководителей исполнительных органов государственной власти Свердловской области и уполномоченный по защите прав предпринимателей в Свердловской области.

По итогам 2021 года на территории Свердловской области в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (далее – ГИС МТ) зарегистрировалось участников оборота:

табачной продукции – 3855;

альтернативной табачной продукция – 455;

товаров легкой промышленности (предметы одежды, белье постельное, столовое, туалетное и кухонное) – 6203;

духов и туалетной воды – 1090;

обувных товаров – 4049;

шин и покрышек пневматических резиновых – 819;

фотокамер (кроме кинокамер), фотовспышек и ламп-вспышек – 116;

молочной продукции – 992;

воды упакованной – 419.

Регистрация в ГИС МТ участников оборота молочной продукции и упакованной воды продолжается в рабочем режиме, поскольку требования о передаче сведений в информационную систему мониторинга не вступили в законную силу для всех участников оборота.

Кроме того, в 2021 году состоялось 1 заседание Координационной комиссии, на котором были рассмотрены: итоги деятельности органов, входящих в систему защиты прав потребителей; вопросы нарушения прав потребителей со стороны недобросовестных юридических фирм. По итогам рассмотрения вопросов принят ряд решений, направленных на реализацию политики по защите прав потребителей в регионе.

В 89 муниципальных образованиях в целях эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей приняты и реализуются комплексные программы по защите прав потребителей (комплексные планы мероприятий, работ).

Органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, поступают письменные обращения граждан по вопросам защиты прав потребителей, оказываются устные консультации гражданам и организациям.

Так, в органы местного самоуправления в 2021 году поступило 5360 письменных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей. Наибольший удельный вес в структуре обращений, рассмотренных специалистами муниципальных образований, занимают жалобы на ЖКХ (62,4 процента), прочие виды деятельности (11 процентов), реализацию непродовольственных товаров (10,5 процента), торговлю пищевыми продуктами (6,1 процента), транспортные услуги (3,3 процента), бытовые услуги (2,4 процента), образовательные услуги (2 процента), общественное питание (0,8 процентов), медицинские услуги (0,7 процентов), финансовые услуги (0,5 процентов), услуги связи (0,2 процента), туристские услуги (0,1 процента), долевое строительство (0,1 процента), гостиничные услуги (0,01 процента).

Специалистами органов местного самоуправления оказано 12,8 тыс. консультаций гражданам по вопросам защиты прав потребителей (38,8 процента – по вопросам ЖКХ, 25,6 процента – по вопросам торговли непродовольственными товарами, 8,7 процента – по вопросам оказания бытовых услуг, 8,7 процентов – по прочим видам деятельности, 3,8 процента – по вопросам торговли продовольственными товарами, 2,5 процента – по вопросам оказания транспортных услуг, 2,6 процента – по вопросам оказания туристских услуг, 2,5 процента – по вопросам оказания финансовых услуг и др.).

Специалистами по защите прав потребителей муниципальных образований в Свердловской области за 2021 год проведено 521 мероприятие в средствах массовой информации, посвященных вопросам защиты прав потребителей.

На базе администраций муниципальных образований в рамках межведомственного взаимодействия сотрудниками Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» предоставлено 77 консультаций (63,6 процента - по вопросам торговли, 9,1 процента - по вопросам оказания финансовых услуг, 6,5 процента - по вопросам оказания бытовых услуг, 1,3 процента - по вопросам оказания транспортных услуг, 3,9 процента – по вопросам оказания услуг связи, 3,9 процента - по вопросам оказания услуг ЖКХ, 1,3 процента - по вопросам оказания образовательных услуг, 10,4 процента - по вопросам оказания прочих услуг). Распространено 390 памяток и 137 визиток. Потребителям оказана помощь в составлении 8 претензий, 1 иска.

В 2021 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей, в муниципальных образованиях подано 167 извещений о ненадлежащем оказании услуг (реализации товаров).

На территории Свердловской области осуществляют деятельность 11 общественных объединений потребителей. С целью осуществления взаимодействия между надзорным органом и общественными объединениями потребителей Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области заключено 11 соглашений.

Координация работы в сфере защиты прав потребителей также обеспечивается в рамках Консультационного совета по взаимодействию с общественными организациями при Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области, для обеспечения согласованных действий при осуществлении мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей. В состав Консультационного совета входит 5 общественных объединений.

По итогам 2021 года специалистами общественных организаций дано 1546 консультаций потребителям.

В структуре консультаций, данных общественными организациями в 2021 году, наибольшая доля консультаций приходится на торговлю непродовольственными товарами (46,1 процента), финансовые услуги (23,9 процента), услуги ЖКХ (17,7 процента).

В адрес органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области направлялись письма о текущей ситуации на потребительском рынке товаров, работ и услуг: о результатах надзора за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите прав потребителе туристских и гостиничных услуг; при оказании транспортных услуг; услуг связи; финансовых услуг; о результатах деятельности в сфере платных образовательных услуг; в сфере платных медицинских услуг; услуг связи; услуг микрофинансовых организаций.

Ежегодно подготавливается, тиражируется и размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, государственный доклад «О защите прав потребителей в Свердловской области».

Управлением подано 114 исковых заявлений в сфере защиты прав потребителей (в защиту прав потребителей, неопределенного круга лиц и о ликвидации (прекращении деятельности)), из них 99 рассмотрено, 96 – удовлетворено, выдано 293 заключений в защиту прав потребителей, 272 – рассмотрено, 268 исков - удовлетворено.

Общая сумма, возмещенная потребителям в результате реализации Управлением мер судебной защиты прав потребителей, составила 44,7 млн. руб. (2020 г. - 19,4 млн. руб.).

В 2021 году специалистами муниципальных образований, предъявлено 68 исков в защиту прав потребителей по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей, а специалистами общественных объединений 48 исков в защиту прав потребителей по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей.

Направление 2. Информационное обеспечение потребителей Свердловской области. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей в Свердловской области.

Так, в целях реализации мероприятий по разработке методических материалов, направленных на повышение правовой грамотности в области защиты прав потребителей (конкурсы, обучающие уроки, олимпиады, семинары), для общеобразовательных организаций, оздоровительных лагерей, добровольческих (волонтерских) объединений, трудовых коллективов подведомственных организаций, социально уязвимых категорий граждан Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в 2021 году подготовлены и направлены в ГКУ СОН СО «Организационно-методический центр социальной помощи» (по теме защиты прав потребителей финансовых услуг – для проведения олимпиады по финансовой грамотности среди пожилых людей); в общественные организации, входящие в Консультационный совет совета по взаимодействию с общественными организациями при Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области (практика Управления и Центра по опционным договорам, заключаемым в автосалонах); проведено 2 семинара (по вопросам защиты прав потребителей непродовольственных товаров; вопросам защиты прав потребителей при оказании бытовых услуг), в которых приняли участие, помимо хозяйствующих субъектов, также представители 29 администраций муниципалитетов. По итогам семинаров участникам направлялись ссылки на презентации, записи семинара.

Министерством инвестиций и развития Свердловской области и подведомственным государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области» (далее – ГБУ СО «ЦРТ СО») проводилась работа по обеспечению защиты прав потребителей в сфере туризма и туристской деятельности:

оказание бесплатной юридической помощи;

информирование туристского сообщества региона, в том числе коллективные средства размещения, о требованиях и рекомендациях надзорно-контролирующих органов, в том числе Управления Роспотребнадзора по Свердловской области путем адресной рассылки

и размещения материалов на сайте Министерства и ГБУ СО «ЦРТ СО»;

организация и проведение обучающих семинаров, мастер-классов, конференций для руководителей и специалистов объектов туристской индустрии.

Так в 2021 году организовано проведение серии бесплатных вебинаров для специалистов сферы туризма и гостеприимства по темам:

«Новое в законодательстве в сфере туризма 2021–2022: нормативы, вступающие в силу в ближайшее время»;

«Интернет, как инструмент маркетинга и продвижения услуг для сферы туризма и гостеприимства».

Общее количество участников вебинаров составило более 100 человек.

По итогам реализации мероприятий, направленных на обеспечения защиты прав потребителей в Свердловской области в 2021 году Министерством энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области по вопросам, возникающим у потребителей в сфере обращения с твердыми коммунальными отходами (далее – ТКО), организовано взаимодействие с поставщиками услуги - региональными операторами, потребителям оказываются консультации (лично на приемах, по телефону, в ответах на обращения) с правовым обоснованием предлагаемых путей решения вопросов при предоставлении коммунальной услуги по обращению с ТКО.

По вопросам проведения капитального ремонта, начисления взносов сотрудниками регионального оператора организовано взаимодействие с собственниками помещений в многоквартирных домах по телефону «Горячей линии», письменным обращениям и обращениям-онлайн (консультация онлайн) путем размещения формы обратной связи на официальном сайте.

По итогам 2021 года по данным Министерства в сфере общественного питания в целях оказания методической и консультационной помощи, при поддержке и участии Министерства, проведены обучающие семинары, круглые столы и рабочие встречи для руководителей предприятий сферы общественного питания, на которых обсуждались актуальные вопросы отрасли, а также вопросы повышения качества продукции общественного питания и повышения уровня сервиса.

Министерством финансов Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Министерства финансов (далее – сайт) создан раздел «Финансовая грамотность», в котором размещены нормативные правовые документы, а также разъяснительные материалы для населения в сфере повышения финансовой

грамотности.

В новостной ленте сайта на постоянной основе размещаются информационные материалы по вопросам финансовой грамотности, в том числе о тематических мероприятиях, проводимых на областном уровне, информация разъяснительного характера, полученная от Уральского Главного управления Центрального банка Российской Федерации, Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области, Регионального центра финансовой грамотности.

Кроме того, по инициативе Министерства финансов аналогичная информация размещается на Информационном портале Свердловской области, сайте Правительства Свердловской области, а также на страницах Министерства финансов в социальных сетях.

Министерством здравоохранения Свердловской области в 2021 году осуществлялось консультирование родителей (иных законных представителей) детей-инвалидов при оказании им медицинской помощи по вопросам правового характера в сфере здравоохранения, включая информирование о мерах социальной поддержки, осуществляется в государственных учреждениях здравоохранения Свердловской области в плановом режиме.

Кроме того, государственные учреждения здравоохранения Свердловской области ежегодно принимают участие в пределах компетенции в мероприятиях, организованных в рамках Дня правовой помощи детям, который проводится в Свердловской области ежегодно, в соответствии с утвержденным планом.

В рамках Дня правовой помощи детям дополнительно проводятся консультации для родителей детей-инвалидов по обеспечению социальных гарантий детям-инвалидам медицинскими работниками, юристами, специалистами по социальной работе в медицинских организациях по месту жительства.

В связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекцией, а также в целях недопущения снижения внимания к детям-инвалидам в период распространения новой коронавирусной инфекции в соответствии с Указом Губернатора Свердловской области от 18.03.2020 № 100-УГ в государственных учреждениях здравоохранения Свердловской области обеспечена информационная поддержка родителей или иных членов семьи по вопросу оказания медицинской помощи детям-инвалидам, в том числе:

информация о порядке оказания медицинской помощи, о мерах социальной поддержки детям-инвалидам, в период угрозы распространения новой коронавирусной инфекции размещена на официальных сайтах и информационных стендах медицинских организаций;

в рамках оказания амбулаторно-поликлинической помощи на период угрозы распространения новой коронавирусной инфекции

осуществляется информирование родителей или иных членов семей по вопросу получения медицинской помощи, а также о социальных гарантиях, в плановом порядке при организации выездов специалистов выездной консультативной помощи к детям-инвалидам с паллиативными состояниями, а также при дополнительных выездах на дом узких специалистов;

доведение информации в плановом режиме о порядке оказания медицинской помощи детям до родителей участковой службой, в том числе на дому, а также по телефону.

Вопросы информационной поддержки родителей детей-инвалидов, в том числе о мерах социальной поддержки, находятся на контроле Министерства здравоохранения.

В целях обеспечения защиты прав потребителей Министерством социальной политики Свердловской области разработаны методические материалы, направленные на повышение правовой грамотности граждан пожилого возраста и инвалидов, реализуемые в рамках школ пожилого возраста в организациях социального обслуживания Свердловской области.

В 46 учреждениях организована школа пожилого возраста по направлению «Безопасная жизнедеятельность», в 40 учреждениях по направлению «Правовая и экономическая культура», в 50 учреждениях по направлению «Компьютерная грамотность» и в 44 учреждениях по направлению «Финансовая грамотность».

За 2021 год прошли обучение по повышению правовой грамотности более 12 тыс. граждан пожилого возраста и инвалидов.

Министерством на постоянной основе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте и на едином областном сайте «Защита прав потребителей» осуществляется информирование населения о выявленных нарушениях и способах защиты прав потребителей.

Всего Управлением Роспотребнадзора по свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2021 году проведено 64 семинара (лекции, конференции и т.д.) для потребителей финансовых услуг, которыми охвачено более 2 тыс. человек, в том числе и социально-уязвимые слои населения (дети, пенсионеры, инвалиды и т.д.).

В 2021 году разработано 45 информационно-методических материалов по вопросам защиты прав потребителей, в т.ч. памятки для потребителей, информационные материалы в виде уроков по различным вопросам потребительского законодательства. Материалы размещены на официальных сайтах Управления, консультационного центра для потребителей, на сайтах администраций МО СО, иных электронных СМИ.

Органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, проводились

мероприятия, приуроченные к Всемирному дню прав потребителей, Дню пожилого человека, Дню качества, Всероссийской неделе сбережений и иные.

Так, Управлением Роспотребнадзором по Свердловской области в рамках мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, прошедшего под девизом: «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами» в 69 муниципальных образованиях с охватом населения 89 процентов.

С учетом действующих на территории Свердловской области ограничительных мер по противодействию распространению заболевания новой коронавирусной инфекцией ряд мероприятий был проведен в «онлайн» формате, дистанционно.

Среди жителей Свердловской области проведены конкурсы: «Потребитель года – 2020», «Надзор в объективе», «Потребительский щит», «Есть ли жизнь без пластика», «Пластиковые метаморфозы», «Борьба с загрязнениями пластиковыми материалами», «Спасем планету от пластика» и др.

Так, в рамках мероприятий осуществлено взаимодействие с 32 администрациями муниципальных образований, в администрации была направлена информация о проводимых мероприятиях, положения о конкурсах, предложения о проведении лекций и семинаров, информационные материалы (памятки, брошюры) по вопросам защиты прав потребителей.

Дополнительно осуществлено следующее взаимодействие с администрациями:

- специалистами Каменск-Уральского территориального отдела принято участие в заседаниях Думы МО город Каменск-Уральский, Каменский городской округ, город Сухой Лог, город Богданович, аппаратном совещании при главе города Сухой Лог, а также в межведомственной рабочей группе по взаимодействию правоохранительных и контролирующих органов в сфере незаконного оборота товаров не отвечающих требованиям безопасности и других официальных мероприятиях,

- специалистами Качканарского территориального отдела и филиала принято участие в мероприятии, проведенном администрацией Качканарского городского округа по актуальным вопросам и проблемам сферы предпринимательства Качканарского ГО,

- специалистами Нижнетагильского территориального отдела и филиала при участии администрации г. Верхняя Салда, администрации Дзержинского района г. Нижний Тагил проведена акция по сбору пластиковых крышек от бутылок. Собранные крышки будут переданы в благотворительный фонд помощи детям.

Дополнительно, на базе выездных мероприятий в администрациях муниципальных образований специалистами отделов

по защите прав потребителей проведено 23 консультации.

В г. Екатеринбург при участии администрации города 12 марта прошло награждение победителей II Студенческой олимпиады юристов, которое завершилось ставшим уже традиционным студенческим уличным флеш-мобом «Я читаю закон». Среди участников флеш-моба в этом году были победители II Студенческой олимпиады, в которой приняли участие более 100 студентов из вузов и колледжей города.

Кроме того, специалистами Центрального Екатеринбургского отдела и филиала в г. Екатеринбург проведены:

- конкурс среди УК и ТСЖ на лучшее освещение тем, направленных на просвещение населения (потребителей). Предметом конкурса стали информационные материалы, размещенные в местах общего пользования для жителей МКД. По результатам конкурса победителем признана управляющая компания ООО «УЖК «Территория»,

- Акция «Пластик в бан» (г. Екатеринбург) при участии ЕМУП «Спецавтобаза». За время акции собрано 143 кг. пластиковых отходов. Вырученные средства пойдут на покупку корма для бездомных собак из приюта для животных. Самые активные горожане получили призы от ЕМУП Спецавтобаза».

- Акция «Крышки для малышки» (совместно с МАУК «КДЦ «Дружба» г. Екатеринбург, ул. Ак. Бардина, 21 б). Социально-экологическая акция «Крышки для малышки» совместно с благотворительным фондом «Живи, малыш». «Крышки для малышки» - это благотворительная акция, организованная для помощи детям с тяжелыми заболеваниями.

С целью информирования и просвещения потребителей по теме Всемирного дня прав потребителей разработаны информационные материалы.

Специалистами Управления и Центра разработаны презентации на тему «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами» и «Требования к безопасности пластиковой упаковки», а также разработана Азбука потребителя по указанным темам, уроки которой размещены на официальном сайте Управления и на сайте консультационного центра для потребителей кц66.рф.

За весь период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей специалистами консультационных пунктов для потребителей подготовлено 161 претензия на сумму к возмещению вреда около 4 000 000 руб., из них наибольшее количество претензий по вопросам продажи непродовольственных товаров (69 претензий), оказания финансовых услуг (16 претензий), оказания коммунальных услуг (14 претензий), и прочие вопросы (47 претензий).

Актуальными вопросами, по которым специалистами подготовлены претензии, являлись также вопросы продажи

автомобилей с навязыванием дополнительных платных услуг (услуги «помощь на дороге», юридические консультации, а также заключение опционных договоров).

Выездные консультации специалистов по защите прав потребителей проведены на базе 10 торговых центрах Свердловской области. Всего оказано 28 консультаций, распространены 195 брошюр.

Всего оформлено 117 тематических стенда с материалами, посвященными вопросам защиты прав потребителей, а также вопросам загрязнения окружающей среды пластиковыми материалами. Стенды оформлены во всех филиалах Центра и территориальных отделах Управления, в администрациях на территории 35 муниципальных образований, в 25 образовательных организациях, в 16 библиотеках и некоторых торговых центрах.

Кроме того, специалистами по защите прав потребителей было организовано взаимодействие с библиотеками на территории Свердловской области (например, в Библиотеке № 5 «Детская библиотека «Малая Герценка» (г. Екатеринбург ул. Чапаева, 3) проведена акция «Спасаем природу от пластика»).

С целью пропаганды знаний и разъяснения законодательства в сфере защиты прав потребителей среди работающего населения, потребителей пожилого возраста, учащихся образовательных учреждений организовано проведение семинаров, лекций и иных просветительских мероприятий.

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей проведено анкетирование потребителей по вопросам использования пластиковых материалов. Количество анкетированных составило 5580 человек, анкетирование проведено в 43 муниципальных образованиях. Потребителям предложено ответить на вопросы, качающиеся использования пластиковых материалов в повседневной жизни. Например, это такие вопросы, как:

- «Сортируете ли Вы пластиковый мусор для дальнейшей переработки?» (33 процента респондентов ответили утвердительно, 25 процента не увидели в этом смысла, 6 процента указали, что не знают, как его сортировать)

- «Считаете ли Вы возможным отказаться от использования одноразовой пластиковой продукции в быту (пластиковые пакеты, бутылки, посуда)?» (25 процента опрошенных заявили, что могут отказаться, 15 процента опрошенных считает, что это невозможно),

- 64 процента опрошенных правильно ответили на вопрос «Что обозначает буквенная аббревиатура на маркировке упаковки товара (например, PAP, PET, GL)?».

Проведена онлайн пресс-конференция по вопросам защиты прав потребителей, организованная пресс-службой Управления на площадке информационного агентства «Интерфакс Урал».

Осуществлено 7 выступлений на радио, размещено 80 публикаций в 32 газетах, тиражируемых на территории Свердловской области, а также осуществлено размещение информации на 115 информационных ресурсах в сети «Интернет», в том числе в социальных сетях «В контакте», «Facebook», официальных сайтах администраций муниципальных образований Свердловской области, образовательных организаций, учреждений социальной политики и другое.

Направление 3. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области.

В Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области по средством сети ZOOM проведены в 2021 г. семинары для хозяйствующих субъектов:

- реализующих непродовольственные товары по теме «Обеспечение защиты прав потребителей при продаже непродовольственных товаров». Специалисты отдела защиты прав потребителей на рынке услуг и непродовольственных товаров Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» рассказали о ситуации на потребительском рынке непродовольственных товаров, об основных требованиях к реализации непродовольственных товаров, об изменениях в нормативно-правовом регулировании, об основных тематиках обращений граждан, об актуальной судебной практике.

- оказывающих бытовые услуги населению по теме «Обеспечение защиты прав потребителей при оказании бытовых услуг». Специалисты отдела защиты прав потребителей на рынке услуг и непродовольственных товаров Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» рассказали о ситуации на потребительском рынке бытовых услуг, об основных требованиях к бытовому обслуживанию, об основных тематиках обращений граждан, об актуальной судебной практике.

Специалисты Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» ознакомили представителей с основными требованиями в области защиты прав потребителей образовательных услуг, изменениях в законодательстве, о содержании обращений потребителей, поступающих в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей и консультационные пункты созданные для потребителей, а также об актуальных вопросах судебной практики по вопросам оказания образовательных услуг, в семинаре приняло участие более 100 человек.

В целях контроля состояния потребительского рынка товаров и услуг в 2021 году проведено 1648 надзорных мероприятий всех форм.

Удельный вес надзорных мероприятий с нарушениями составил 69 процентов (2020 г. - 35 процентов).

В ходе надзорных мероприятий выявлено 6495 нарушений (2020 г. – 5250 нарушений). В среднем при 1 надзорном мероприятии с нарушениями в 2021 году выявлялось 5,7 нарушения (2020 г. – 8,7 нарушения).

Должностными лицами Управления составлено 1603 протокола об административных правонарушениях в сфере защиты прав потребителей (2020 г. – 1434), вынесено 1271 постановлений о назначении административного наказания (2019 г. – 1213), общая сумма штрафов составила 20,7 млн. руб. (2020 г. – 18 млн. руб.).

На основании протоколов Управления судами также вынесено 314 решений о назначении административных наказаний в области защиты прав потребителей (2020 г. – 191), из них 94 – с конфискацией продукции, не соответствующей обязательным требованиям (2020 г. – 54).

За 2021 год в сфере защиты прав потребителей вынесено 44 предостережения (2020 г. - 54).

В области защиты прав потребителей Управлением вынесено 837 предписаний (за 2020 г. – 635 предписаний), в том числе 220 предписаний о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда (2020 г. - 214), 126 предписаний о приостановке реализации продукции (2020 г. - 95), 13 предписаний о прекращении (приостановлении) действия декларации (2020 г. - 41). В органы по сертификации направлена 1 информация о необходимости прекращения действия сертификата соответствия (2020 г. – 1 информации), подан 1 иск об отзыве продукции (2020 г. – 1).

В 2021 г. в суд направлено 293 заключения в защиту прав потребителей (уровень 2020 г. - 237 заключений), судом рассмотрено 272 дела, в которых Управление выступило с заключением, 268 исковых заявлений потребителей удовлетворено, что составило 92,8 процента (2020 г. - 98,4 процента).

В защиту прав конкретных потребителей, неопределенного круга лиц и о ликвидации (прекращении деятельности) подано 114 исков (в 2020 г. – 128), 99 рассмотрено, 96 - удовлетворено, что составляет 96,9 процента (2020 г. - 96,4 процента).

Общая сумма, возмещенная потребителям в результате реализации Управлением мер судебной защиты прав потребителей, составила 44,7 млн. руб. (2020 г. - 19,4 млн. руб.).

Направление 4. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей в Свердловской области.

Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка в рамках реализации мероприятий, направленных на обеспечение качества и безопасности пищевых продуктов проведены лабораторные исследования 74 проб пищевых продуктов, изготовленных в соответствии с требованиями государственных стандартов, технических регламентов, реализуемых в предприятиях розничной торговли Свердловской области.

По результатам проведенных лабораторных испытаний 25 проб (33,8 процента) не соответствовали требованиям нормативной документации.

Следует отметить, что доля выявленных некачественных товаров с каждым годом снижается.

В целях обеспечения защиты прав потребителей от нелегальных, контрафактных товаров, а также сокращению конкуренции со стороны недобросовестных участников рынка на территории Свердловской области планомерно внедряется информационная система маркировки товаров, которая имеет статус государственной системы и является наиболее эффективным инструментом противодействия незаконному обороту продукции.

В целях профилактики и пресечения нарушений действующих норм законодательства Министерством проводится работа с участниками оборота товаров, предположительно нарушающим обязательные требования о маркировке товаров средствами идентификации, информацию о которых предоставляет Министерство промышленности и торговли Российской Федерации.

По итогам 2021 года по данным Министерства в сфере общественного питания наблюдается снижение количества выявленных нарушений, что положительно влияет на развитие сферы общественного питания региона.

Оценка качества и безопасности товаров, работ и услуг проводится Управлением в рамках осуществления надзорных мероприятий.

В 2021 году серьезные усилия в деятельности были направлены на обеспечение качества и безопасности пищевой продукции.

За 2021 год на территории Свердловской области исследовано 10 533 пробы пищевой продукции по санитарно-химическим показателям, из них 134 (1,3 процента) пробы признаны не удовлетворительными (2020г. – 1,08 процента). Удельный вес несоответствующей продукции по санитарно-химическим показателям в области превышает в 3 раза общероссийский показатель (2020 г. – 0,4 процента). Наибольшее количество неудовлетворительных проб были зарегистрированы по превышению

содержания нитратов в плодоовощной продукции (97 проб) – удельный вес составил 2,4 процента (2020 г. – 2,3 процента). Кроме того, в 2021 году были зарегистрированы превышения гигиенических нормативов по содержания нитратов в расфасованной питьевой воде (2 пробы), по содержанию кадмия в семенах подсолнечника (12 проб), по содержанию свинца в минеральной воде (1 проба), по содержанию ртути в белых грибах (1 проба).

За 2021 год на территории Свердловской области исследовано 13 061 проб пищевой продукции по физико-химическим показателям качества, из них 723 (5,28 процента) проб признаны не соответствующими обязательным требованиям (2020 г. – 5,5 процента). Удельный вес несоответствующей продукции по санитарно-химическим и физико-химическим показателям в области превышает в 1,7 раза общероссийский показатель (2020 г. – 3,3 процента).

По отдельным видам пищевых продуктов в динамике в 2021 году отмечается улучшение показателей качества: молочная продукция – до 7,5 процента (2020г. – 9,4 процента), масложировая продукция – до 7,9 процента (2020г. – 10,8 процента), кулинарные изделия – до 5,3 процента (2020г. – 5,7 процента), хлебобулочные изделия – до 1,4 процента (2020г. – 1,5 процента), кондитерские изделия – до 7,8 процента (2020г. – 8,6 процента), напитки безалкогольные – до 3 процентов (2020г. - 5,8 процента), алкогольные напитки – до 3,2 процента (2020г. – 7,6 процента), БАД к пище – до 0 процентов (2020г. – 7,7 процента).

При этом отмечается ухудшение показателей качества пищевой продукции в группах: мясные продукты – до 13,2 процента (2020 г. – 9,7 процента), птицепродукты – до 6,8 процента (2020 г. – 4,1 процента), рыбопродукты – до 8 процентов (2020 г. – 7,5 процента), плодоовощная продукция – до 1,9 процента (2020 г. – 0,7 процента), детское питание – до 6,4 процента (2020 г. – 6,2 процента), консервы – до 26,3 процента (2020 г. – 12,8 процента).

За год было исследовано 92913 проб пищевой продукции по микробиологическим показателям, в 4910 пробах (5,2 процента) были получены неудовлетворительные результаты (2020г. – 6 процентов). Удельный вес несоответствующей продукции по микробиологическим показателям в области превышает в 1,5 раза общероссийский показатель (2020г. – 3,5 процента).

По отдельным видам пищевых продуктов в динамике в 2021 году отмечается улучшение показателей микробиологического загрязнения: мясопродукты – до 6,1 процента (2020г. – 7 процентов), птицепродукты – до 6,5 процента (2020 г. – 8 процентов), молочные продукты до 6,4 процента (2020 г. – 8,1 процента), кулинарные изделия – до 4,7 процента (2020 г. – 5,3 процента), кондитерские изделия – до 9,4 процента (2020 г. – 10,9 процента), плодовоовощная

продукция – до 3,2 процента (2020г. – 5,84 процента), напитки безалкогольные – до 0,9 процента (2020 г. – 1,95 процента), алкогольные напитки – до 3,5 процента (2020 г. – 3,8 процента), продукты детского питания – до 0,2 процента (2020 г. – 1,3 процента), консервы – до 11,9 процента (2020 г. – 12 процентов).

При этом отмечается ухудшение показателей микробиологического загрязнения пищевой продукции в группах: рыбопродукты – до 9 процентов (2020 г. – 8,4 процента), масложировая продукция – до 4,9 процента (2020 г. – 3,0 процента), БАД к пище – до 6,9 процента (2020 г. – 2,3 процента).

Несмотря на положительную тенденцию остается проблема микробиологической безопасности отдельных видов кулинарной продукции - блюд «нетрадиционной кухни» и салатов. В данных видах пищевой продукции на протяжении ряда лет регистрируется самые высокие показатели микробиологического загрязнения – в 2021 году отмечается тенденция к снижению до 18,6 процента (2020 г. – 20,5 процента) и 16,9 процента (2020 г. – 18,5 процента) соответственно.

Кроме того, зарегистрировано 133 пробы продукции, загрязненной сальмонеллами - мясопродукты, птицепродукты, рыбопродукты (в 2020г. - 98 проб, 0,2 процента) – 0,14 процента.

За 2021 год исследовано 512 проб пищевой продукции на содержание антибиотиков, в 13 (2,5 процента) пробах получены неудовлетворительные результаты (2020 г. – 1,1 процента).

За 2021 год исследовано 181 проба на наличие ГМО, несоответствий требованиям НД по содержанию ГМО в продукции и нанесению информации на маркировку, как и в 2020 году не выявлено.

Одним из приоритетных направлений деятельности органов Роспотребнадзора является выявление и пресечение оборота фальсифицированной пищевой продукции.

В целом по сравнению с 2020 годом показатель неудовлетворительных проб по показателям фальсификации остался на том же уровне и составил 1,04 процента (в 2020 году 1,1 процента).

Снижение доли неудовлетворительных проб по показателям фальсификации отмечается по группам продукции: масло сливочное в 1,4 раза (с 9,8 процента в 2020 году до 7 процентов в 2021 году), сыры в 1,6 раз (с 4,5 процента в 2020 году до 2,8 процента в 2021 году).

Увеличение доли неудовлетворительных проб по показателям фальсификации в 2021 году отмечается по группам продукции:

- консервы мясные в 2,4 раза (с 29,7 процента в 2020 году до 72,7 процента в 2021 году);

- колбасные изделия в 1,1 раза (с 15 процентов в 2020 году до 16,4 процента в 2021 году);

- консервы молочные в 2,5 раза (с 2 процентов в 2020 году до 5 процентов в 2021 году);

- рыбная продукция в 2,2 раза (с 2,3 процента в 2020 году до 5 процентов в 2021 году).

Кроме того, за период 2021 года выявлены неудовлетворительные пробы по показателям фальсификации, при проведении исследований шоколада (по показателю массовая доля молочного жира в жировой фазе) – 12,5 процента. Неудовлетворительных проб по показателям фальсификации по данной группе продукции не регистрировалось с 2016 года.

Особую обеспокоенность вызывает тот факт, что неудовлетворительные по критериям фальсификации пробы масла сливочного, колбасных изделий, сыров продолжают регистрироваться в продукции на пищеблоках детских образовательных и оздоровительных учреждений, закупленной на контрактной основе в соответствии с Федеральным законом от 05.04.13 №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

По результатам выявления в обороте не соответствующей продукции, Управлением применяется весь спектр мер в рамках возложенных полномочий, в том числе, информирование всех участников товарооборота и СМИ.

На учете состоит 7819 юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих работы в сфере производства и торговли пищевыми продуктами, представления услуг общественного питания, 16 337 объектов, что на 12,5 процента меньше, чем в 2020г. Удельный вес объектов чрезвычайно высокого риска – 23 процента, высокого риска – 5,3 процента, значительного риска – 13,3 процента.

Проведено 3064 проверок в отношении хозяйствующих субъектов (2020 г. – 3178). Удельный вес проверенных субъектов права составил 20 процента (2020 г. - 16 процентов).

В 2021 году увеличилось количество плановых проверок по сравнению с 2020 годом, а именно: 197 (в 2020 году - 96 проверок). Увеличилось и количество внеплановых контрольно-надзорных мероприятий – 2873 (в 2020 году – 594 проверки).

На объектах по производству пищевых продуктов, общественного питания и торговли пищевыми продуктами выявлено 18557 нарушений обязательных требований, что меньше на 6 процентов, чем в 2020 году (2020 г. - 19652).

Основные нарушения на объектах: неудовлетворительное санитарно-техническое состояние, не соблюдение поточности, нарушение условий и сроков хранения продуктов питания, реализация продукции, не соответствующей требованиям нормативной

документации, в том числе к маркировке и информации для потребителя, не сохранение маркировочных ярлыков с каждого тарного места с указанием срока годности до полного использования продукта, не проведение оценки качества полуфабрикатов, блюд, кулинарных изделий, несоблюдение правил личной гигиены работниками предприятий, нарушения при прохождении медицинских обследований, гигиенического обучения и прививок сотрудников, не выполнение производственного контроля, не доведение достоверной и полной информации до потребителя, нарушения требований технических регламентов Таможенного (Евразийского экономического) союза.

При осуществлении надзора на потребительском рынке товаров должностными лицами дается оценка соответствия продукции обязательным требованиям. По отдельным группам продовольственных товаров статистика такова:

- снизился удельный вес забракованной масложировой продукции (2021 г. – 9,2 процента, 2020 г. – 15,3 процента);

- увеличился удельный вес забракованной мясной продукции (2021 г. – 18 процентов, 2020 г. – 17 процентов), рыбной продукции (2021 г. – 25 процентов, 2020 г. – 23,6 процента), алкогольной продукции (2021 г. – 37 процентов, 2020 г. – 4,6 процента), молочной продукции (2021 г. – 9,8 процента, 2020 г. – 8,2 процента), хлебобулочных изделий (2021 г. – 9,5 процента, 2020 г. – 1,2 процента).

По результатам выявления в обороте не соответствующей продукции, Управлением применяется весь спектр мер в рамках возложенных полномочий, в том числе, информирование всех участников товарооборота.

Всего рассмотрено протоколов 3042 (2020г. - 3494), из них:

- предприятия по производству пищевых продуктов 447 (2020 г.- 304);

- предприятия общественного питания 1358 (2020 г.- 1153);

- предприятия торговли пищевыми продуктами 1237 (2020 г. - 2037).

Количество наложенных штрафов 1485 (2020г. - 1402), что на 5,9 процента больше в сравнении с 2020 г.

Количество наложенных штрафов на юридических лиц 455 (2020г. - 486), что на 6,4 процента меньше, чем в 2020 году.

Наибольший удельный вес в общем количестве штрафов составляют штрафы за нарушения:

- санитарно-эпидемиологических требований к пищевым продуктам, пищевым добавкам, продовольственному сырью, а также контактирующим с ними материалам и изделиям, и технологиям их производства - 31 процент (ст. 15 ФЗ № 52);

- при прохождении обязательных медицинских осмотров, профилактических прививок, гигиенического воспитания и обучения - 35 процентов (ст. 34,35 и 36 ФЗ № 52);

- санитарно-эпидемиологических требований к организации питания населения – 30 процентов (ст. 17 ФЗ № 52);

- по организации и проведению санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий – 21 процент (ст. 29 ФЗ № 52);

- обязанностей индивидуальных предпринимателей и юридических лиц при соблюдении требований санитарного законодательства - 10 процентов (ст. 11 ФЗ 52);

- санитарно-эпидемиологических требований к эксплуатации производственных, общественных помещений, зданий, сооружений, оборудования – 10 процентов (ст. 24 ФЗ № 52);

- санитарно-эпидемиологических требований к сбору, накоплению, транспортированию, обработке, утилизации, обезвреживанию, размещению отходов производства и потребления – 7 процентов (ст. 22 ФЗ № 52);

- при организации и проведении производственного контроля – 6 процентов (ст. 32 ФЗ 52).

Количество предупреждений 626 (2020г. - 442). Удельный вес предупреждений составляет 20,5 процента от общего количества рассмотренных протоколов. Выдано 81 предостережение (2020г. – 67).

В суд направлено 419 протоколов об административном правонарушении, в том числе 11 протоколов для административного приостановления деятельности.

Количество постановлений о проведении санитарно-профилактических мероприятий (ст. 51 п.1 пп.6 ФЗ № 52): вынесено 181 постановление (2020 г. - 73).

Количество предписаний о разработке программ мероприятий по предотвращению и причинению вреда: вынесено 433 предписания (2020 г.- 317).

Представленная выше статистика позволяет сделать вывод, о том, что в условиях снижения количества проверенных объектов, снижается удельный вес несоответствующей продукции по микробиологическим показателям (2021 – 5,2 процента, 2020 год – 6 процентов), однако растет удельный вес неудовлетворительных результатов по санитарно-химическим и физико-химическим показателям (2021 – 1,3 процента, 2020 – 1,1 процента), что свидетельствует о сохраняющихся рисках причинения вреда здоровью граждан в результате употребления недоброкачественной продукции в том числе реализуемой в условиях уличной торговли.

В 2021 году по сравнению с 2020 годом увеличился удельный вес забракованной продукции по группам непродовольственных

товаров: детская обувь (с 60,9 процента до 70,3 процента), детская одежда (с 41,2 процента до 67,9 процента), одежда для взрослых (с 50,4 процента до 91,4 процента), парфюмерно-косметическая продукция (с 39,7 процента до 96,5 процента), обувь для взрослых (с 70,7 процента до 97,5 процента), мебель (с 37,9 процента до 50,5 процента), технически сложные товары (с 31,7 процента до 69,7 процента), детские игрушки (с 39,3 процента до 52 процентов).

Существенное возрастание удельного веса забракованной продукции легкой промышленности (одежда, обувь) связано, преимущественно, с забраковками по причине отсутствия маркировки средствами идентификации.

Управлением в рамках мероприятий по контролю за маркировкой обувных товаров средствами идентификации в 2021 г. проведено 167 надзорных мероприятий, нарушения к маркировке средствами идентификации выявлены в 75 надзорных мероприятиях. В предприятиях торговли проверено 11,1 тыс. единиц товара, 7,8 тыс. – с нарушениями. Также на крупном складе выявлено хранение более чем 155 тыс. ед. немаркированной обувной продукции.

Снизился удельный вес забракованной продукции по следующим группам товаров: товары бытовой химии (с 22,2 процента до 14,5 процента), ламповая продукция (с 54,1 процента до 25 процента).

Из оборота изъята не соответствующая обязательным требованиям непродовольственная продукция общей стоимостью примерно 32,2 млн. рублей (2020 г. – 29,6 млн. руб.).

Основными причинами забраковки товаров являются:

- отсутствие полной информации о товаре и изготовителе в маркировке, реализация продукции без средств идентификации;
- несоответствие товаров обязательным требования безопасности и качества (преимущественно, издательская продукция, стеклоомывающая жидкость, детские игрушки);
- отсутствие или ненадлежащее оформление товарно-сопроводительных документов.

В 2021 году увеличился удельный вес надзорных мероприятий с нарушением в сфере оказания услуг - образовательных услуг (со 19,1 до 45,3 процента), финансовых услуг (с 75,8 процента до 94,9 процента), транспортных услуг (со 78,6 до 92,7 процента), процента), услуг связи (с 65,2 до 80,6 процента), медицинских услуг (с 31,7 до 58,7 процента).

Незначительно снизился удельный вес надзорных мероприятий с нарушением в сфере туризма (с 61,5 процента до 60 процента), оказания юридических услуг (со 100 до 96 процента).

Основные проблемы в сфере оказания услуг:

- непредоставлении полной и достоверной информации об оказываемой услуге, исполнителе, обман потребителя (в том числе, при навязывании различных дополнительных услуг);

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей (например, ограничивающих ответственность организации или позволяющих ей изменять условия договора в одностороннем порядке);

- оказание услуг с нарушением правил оказания услуг (например, отсутствие письменного договора, нарушение требований к его реквизитам).

Направление 5. Повышение квалификации специалистов в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области подготовлены направлены методические материалы:

- в ГКУ СОН СО «Организационно-методический центр социальной помощи» (по теме защиты прав потребителей финансовых услуг – для проведения олимпиады по финансовой грамотности среди пожилых людей)

- в общественные организации, входящие в Консультационный совет совета по взаимодействию с общественными организациями при Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области, направлялись материалы: практика Управления и Центра по опционным договорам, заключаемым в автосалонах;

- проведено 2 семинара (по вопросам защиты прав потребителей непродовольственных товаров; вопросам защиты прав потребителей при оказании бытовых услуг), в которых приняли участие, помимо хозяйствующих субъектов, также представители 29 администраций муниципалитетов. По итогам семинаров участникам направлялись ссылки на презентации, записи семинара.

В 2021 году разработана памятка для потребителей на тему: Порядок обращения к финансовому уполномоченному, 3 стандарта консультирования потребителей по вопросам оказания финансовых услуг.

В 2021 году Управление Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» участвовали в следующих мероприятиях:

1) Проводились лекции, семинары, круглые столы для потребителей финансовых услуг, также семинары, круглые столы и брифинги для средств массовой информации. Ежегодно проводится анкетирование граждан по «финансовой грамотности». Кроме того, размещались статьи на сайтах Управления и Центра и распространялись памятки.

2) Приняты участия в Олимпиадах и Конференциях по финансовой грамотности:

- принято участие в межведомственном координационном совете по повышению финансовой грамотности населения Свердловской области;

- принято участие в составе жюри в Олимпиаде по финансовой грамотности для лиц пожилого возраста в формате онлайн;

- принято участие во Всероссийской научно-практической конференции по финансовому просвещению в России «Финансовая грамотность как основа финансово здорового образа жизни».

Направление 6. Совершенствование механизмов защиты прав потребителей в Свердловской области.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области не наделено правом законодательной инициативы.

С целью рассмотрения вопроса о совершенствовании действующего законодательства соответствующие предложения ежегодно обобщаются. В Центральный аппарат Службы, а также на совещаниях и Комиссиях вынесены предложения по 89 нормам:

- с целью эффективной организации защиты прав потребителей со стороны органов местного самоуправления - создать законодательные финансовые основы для обеспечения реализации данных функций (софинансирования со стороны органов исполнительной власти субъектов РФ);

- с целью соблюдения прав потребителей при дистанционной продаже продукции в сети Интернет установить возможность продажи продавцом товаров и услуг дистанционным способом в сети Интернет только через агрегаторы, включенные в Единый реестр агрегаторов; при этом владельцы агрегаторов предоставляют потребителю гарантии возврата денежных средств в случае недоставки товара или доставки товара, не соответствующего описанию; наделить Роспотребнадзор полномочиями по ведению Единого реестра агрегаторов

- с целью обеспечения защиты прав потребителей отдельных секторов рынка услуг Правительству Российской Федерации утвердить правила оказания услуг в области спорта, отдыха и развлечений (в том числе, аттракционов, спортивных клубов, экскурсионных услуг и др.);

- Исключить п. 16 из Постановления Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи…», так как ссылка на «непредназначение товара для продажи» позволяет злоупотреблять отменой заказа потребителя в одностороннем порядке со стороны исполнителя

(«Товар признается непредназначенным для продажи дистанционным способом продажи товара в случае, если продажа … подразумевает предварительное согласование условий ….»);

- Установить в Федеральном законе от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании» требования о том, что вся продукция, находящаяся в обороте на территории Российской Федерации, должна сопровождаться товаросопроводительной документацией, обеспечивающей ее прослеживаемость. В случае, если продукция подлежит обязательному подтверждению соответствия, в товаросопроводительной документации должны содержаться по каждому наименованию продукции сведения об обязательном подтверждении соответствия (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Изготовитель, исполнитель (лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя), продавец не вправе осуществлять оборот продукции, не имеющей указанные товаросопроводительную документацию;

- с целью повышения уровня правовой защищенности пассажиров принять на уровне Правительства Российской Федерации постановление, утверждающее правила воздушных перевозок пассажиров и багажа, содержащего нормы о защите прав потребителей (в настоящее время действуют федеральные авиационные правила, утвержденные приказом Министерством транспорта РФ);

- с целью повышения уровня правовой защищенности потребителей услуг проката и краткосрочной аренды транспортного средства принять правила проката и краткосрочной аренды транспортного средства№;

- с целью повышения уровня правовой защищенности потребителей юридических услуг а принять правила оказания платных юридических услуг (за основу может быть взят ГОСТ Р 56877-2016) и другие.

Также следует отметить, что на протяжении последних трех лет органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей, наблюдается значительный рост количества поступающих обращений потребителей, содержащих жалобы на применение хозяйствующими субъектами недобросовестных практик при оказании юридических услуг, что является актуальной на сегодняшний день проблемой.

К основным претензиям потребителей относятся следующие обстоятельства:

навязывание дополнительных платных юридических услуг или введение в заблуждение относительно нарушений прав потребителя и перспектив их восстановления (например, составление проектов жалоб, заявлений в различные органы государственной власти, которые на самом деле потребителю не требуются или по факту

бесполезны, поскольку составляются в произвольной форме, либо адресованы органам, не имеющим полномочий на рассмотрение конкретных вопросов, обозначенных в жалобе);

включение в договор с потребителями условий, ограничивающих их права или лишающих гарантий, предоставленных Законом защите прав потребителей»;

недоведение при заключении договора до сведения потребителей необходимой и достоверной информации как о самой услуге, так и о ее цене;

несоответствие результата оказанной услуги ожиданиям потребителей, поскольку при заключении договора хозяйствующим субъектом гарантировалось положительное решение спорного вопроса.

Подобные недобросовестные действия становятся основанием для применения Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (его территориальными органами) в отношении юридических фирм соответствующих мер административного реагирования.

По итогам реализации в 2020-2021 годах реализации мероприятий Региональной программы достигнуто следующее:

созданы условия для реализации прав потребителей всеми категориями граждан вне зависимости от социальной, возрастной групп, уровня достатка и состояния здоровья, а также территории проживания;

развита сеть общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в Свердловской области для оказания бесплатной консультационной помощи населению, при этом особое внимание уделяется социально уязвимой категории населения;

расширен уровень доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;

повышается уровень защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг и работ;

обеспечено предоставления государственных услуг и работ за счет средств областного бюджета в объеме и качестве, востребованных потребителями.

10.2 Реализация подпрограммы III «Развитие потребительского рынка» государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2025 года»

В сложившихся условиях, сдерживающих темпы развития потребительского рынка, возрастают задачи обеспечения полного удовлетворения спроса населения на качественные и безопасные потребительские товары и услуги.

В этих целях на территории Свердловской области в 2021 году реализовывалась подпрограмма III «Развитие потребительского рынка Свердловской области», утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 23.10.2013 № 1285-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2025 года» (далее – Подпрограмма III).

С 01.01.2022 года постановление Правительства Свердловской области от 23.10.2013 № 1285-ПП утратило силу. С 01.01.2022 вступило в силу Постановление Правительства Свердловской области от 26.08.2021 N 536-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Реализация основных направлений государственной политики в сферах агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2025 года»

Цель Подпрограммы III: создание условий для наиболее полного удовлетворения спроса населения на потребительские товары и услуги и обеспечения прав потребителей.

Задачи Подпрограммы III:

1) повышение качества и безопасности пищевых продуктов на потребительском рынке Свердловской области;

2) повышение информированности и потребительской грамотности населения по вопросам обеспечения качества, безопасности пищевых продуктов и защиты прав потребителей;

3) расширение ассортимента, повышение качества и конкурентоспособности пищевых продуктов, выпускаемых товаропроизводителями Свердловской области;

4) развитие многоформатной торговли.

Задачи Подпрограммы III:

1) повышение качества и безопасности пищевых продуктов на потребительском рынке Свердловской области;

2) повышение информированности и потребительской грамотности населения по вопросам обеспечения качества, безопасности пищевых продуктов и защиты прав потребителей;

3) расширение ассортимента, повышение качества и конкурентоспособности пищевых продуктов, выпускаемых товаропроизводителями Свердловской области;

4) развитие многоформатной торговли.

В рамках Подпрограммы III в 2021 году реализован ряд мероприятий, направленных на обеспечение населения качественными и безопасными продуктами питания:

I. На заседаниях Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области рассматривались вопросы противодействия незаконному обороту дезинфицирующих средств, средств индивидуальной защиты

(масок), косметических и иных средств, реализуемых под видом дезинфицирующих; реализации комплексных мер, направленных на сокращение выпуска, завоза и распространения непродовольственной продукции, не соответствующей требованиям качества и безопасности, реализуемой на территории Свердловской области; функционирования системы маркировки товаров контрольными знаками по товарным группам, которые подлежат обязательной маркировке.

Министерством инвестиций и развития Свердловской области и подведомственным государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области» (далее – ГБУ СО «ЦРТ СО») проводилась работа по обеспечению защиты прав потребителей в сфере туризма и туристской деятельности:

оказание бесплатной юридической помощи;

информирование туристского сообщества региона, в том числе коллективные средства размещения, о требованиях и рекомендациях надзорно-контролирующих органов, в том числе Управления Роспотребнадзора по Свердловской области путем адресной рассылки и размещения материалов на сайте Министерства и ГБУ СО «ЦРТ СО»;

организация и проведение обучающих семинаров, мастер-классов, конференций для руководителей и специалистов объектов туристской индустрии.

Так в 2021 году организовано проведение серии бесплатных вебинаров для специалистов сферы туризма и гостеприимства по темам:

«Новое в законодательстве в сфере туризма 2021–2022: нормативы, вступающие в силу в ближайшее время»;

«Интернет, как инструмент маркетинга и продвижения услуг для сферы туризма и гостеприимства».

Общее количество участников вебинаров составило более 100 человек.

По итогам реализации мероприятий, направленных на обеспечения защиты прав потребителей в Свердловской области в 2021 году Министерством энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области в целях контроля за реализацией производственных программ организаций, осуществляющих регулируемые виды деятельности в сфере водоснабжения и водоотведения на территории Свердловской области утверждены показатели надежности, качества и энергетической эффективности объектов централизованных систем водоснабжения и водоотведения.

В целях оказания методической и консультационной помощи, при поддержке и участии Министерства в сфере общественного питания, проведены обучающие семинары, круглые столы и рабочие

встречи для руководителей предприятий сферы общественного питания, на которых обсуждались актуальные вопросы отрасли, а также вопросы повышения качества продукции общественного питания и повышения уровня сервиса.

По данным Министерства здравоохранения Свердловской области в отчетном году осуществлялось консультирование родителей (иных законных представителей) детей-инвалидов при оказании им медицинской помощи по вопросам правового характера в сфере здравоохранения, включая информирование о мерах социальной поддержки, осуществляется в государственных учреждениях здравоохранения Свердловской области в плановом режиме.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведены семинары для хозяйствующих субъектов:

- реализующих непродовольственные товары по теме «Обеспечение защиты прав потребителей при продаже непродовольственных товаров». Специалисты отдела защиты прав потребителей на рынке услуг и непродовольственных товаров Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» рассказали о ситуации на потребительском рынке непродовольственных товаров, об основных требованиях к реализации непродовольственных товаров, об изменениях в нормативно-правовом регулировании, об основных тематиках обращений граждан, об актуальной судебной практике.

- оказывающих бытовые услуги населению по теме «Обеспечение защиты прав потребителей при оказании бытовых услуг». Специалисты отдела защиты прав потребителей на рынке услуг и непродовольственных товаров Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» рассказали о ситуации на потребительском рынке бытовых услуг, об основных требованиях к бытовому обслуживанию, об основных тематиках обращений граждан, об актуальной судебной практике.

II. В рамках реализации Подпрограммы III Федеральным бюджетным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2021 году выполнены лабораторные исследования 74 проб социально значимых пищевых продуктов (молоко, сметана, творог, сливочное масло, колбасные изделия вареные, мясо куры, яйцо), изготовленных в соответствии с требованиями государственных стандартов, технических регламентов и реализуемых в предприятиях розничной торговли Свердловской области.

Закуп продукции для исследования проводился на территории г. Екатеринбурга, г. Первоуральска и Верхней Пышмы, в объектах торговли различных форматов:

сетевые магазины международного, федерального, регионального, областного уровней;

объекты торговли местных сетевых компаний;

объекты независимой розничной сети.

По результатам проведенных лабораторных испытаний 25 проб (34 процента) не соответствовали требованиям нормативной документации.

Следует отметить, что доля выявленных некачественных товаров с каждым годом снижается: 2021 год – 34 процента, 2020 год – 37 процентов, 2019 год – 43 процента.

В то же время, в 11 пробах пищевых продуктов (15 процента) были выявлены признаки фальсификации (колбасные изделия, масло сливочное, творог), в 2020 году – 12 процента.

В товарной группе продукции «Масло сливочное» лабораторно исследовано 15 проб, из которых не соответствовали требованиям нормативной документации 9 проб или 60 процентов (2020г. -70 процентов).

В 3-х образцах масла сливочного выявлена фальсификация (использование не молочных видов сырья, добавление растительных масел):

ООО «Лав Продукт» Московская область (масло сливочное м.д.ж. 72,5 процента);

ИП Клюкин В.В. Челябинская область (масло сливочное м.д.ж. 72,5 процента);

ООО «Дабров и К» Удмуртская республика (масло сливочное м.д.ж. 72,5 процента).

В товарной группе продукции «Молоко питьевое» всего исследовано 12 проб, из них выявлено 3 неудовлетворительных пробы или 25 процента (2020 год – 10 процентов).

В товарной группе продукции «Сметана» всего исследовано 11 проб, из них выявлено 2 неудовлетворительные пробы или 18,2 процента (2020 год – 11 процентов).

В товарной группе продукции «Творог» исследовано 11 проб, в 4 пробах зарегистрирован неудовлетворительный результат, что составляет 36,4 процента (2020 год – 51,4 процента).

В данной товарной группе выявлена фальсифицированная продукция (творог мдж 5 процентов) изготовитель - АО «Торжокский молочный комбинат «Тверца» (Тверская область).

В товарной группе продукции «Колбасные изделия вареные мясные» исследовано 15 проб, в 7 пробах выявлен неудовлетворительный результат или 47 процентов (2020 год – 60 процентов).

В структуре неудовлетворительных проб по исследованным показателям наибольшее количество неудовлетворительных результатов зарегистрировано по гистологической идентификации состава (обнаружены: камедь, препарат сухого животного коллагенового белка, фрагменты хрящей, костной ткани, фрагменты мышечных волокон, структура которых характерна для мяса птицы, соевый белок и др). Выявленные компоненты говорят о фальсификации пищевых продуктов.

Изготовители фальсифицированной продукции:

ОАО «Великолукский мясокомбинат», Псковская область (сосиски Молочные, колбаса Докторская);

ООО «МПК «Атяшевский», Республика Мордовия (колбаса Докторская);

ООО МПЗ «Рублевский», г. Москва (сосиски Молочные);

ОАО «Цырицино», г. Москва, (колбаса Докторская).

В товарной группе «Мясо кур» исследовано 10 образцов, все пробы соответствовали требованиям нормативной документации (2020 год – 3 процента неудовлетворительных проб).

Неудовлетворительные результаты лабораторных исследований направлены в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области для принятия мер к хозяйствующим субъектам, предусмотренных полномочиями службы.

Информация о результатах лабораторных исследований и выявленной фальсифицированной продукции направлена отраслевым союзам товаропроизводителей Свердловской области, руководителям торговых сетей для дальнейшей организации рабочего процесса по созданию условий для населения в приобретении качественных и безопасных пищевых продуктов.

III. В целях широкого информирования населения по вопросам качества и безопасности пищевых продуктов, формирования осознанного покупательского выбора, материалы о результатах лабораторных исследований размещены на официальном сайте Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области официальной странице в сети Инстаграмм, на сайте «Защита прав потребителей» (potrebitel66.ru).

Министерство продолжает сопровождение и наполнение единого областного сайта «Защита прав потребителей».

За отчетный период 2021 года на данном сайте в разделе «Новости» размещено более 500 информационных материалов о выявленных нарушениях прав потребителей, актуальных проблемах в сфере оборота потребительских товаров, оказания услуг населению. Количество посетителей сайта составило 19 тысяч человек.

Министерством финансов Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на

официальном сайте Министерства финансов (далее – сайт) создан раздел «Финансовая грамотность», в котором размещены нормативные правовые документы, а также разъяснительные материалы для населения в сфере повышения финансовой грамотности.

В новостной ленте сайта на постоянной основе размещаются информационные материалы по вопросам финансовой грамотности, в том числе о тематических мероприятиях, проводимых на областном уровне, информация разъяснительного характера, полученная от Уральского Главного управления Центрального банка Российской Федерации, Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области, Регионального центра финансовой грамотности.

Кроме того, по инициативе Министерства финансов аналогичная информация размещается на Информационном портале Свердловской области, сайте Правительства Свердловской области, а также на страницах Министерства финансов в социальных сетях.

IV. Кроме того, в рамках Подпрограммы III в 2021 году проведены информационно-методические мероприятия.

Традиционно состоялись областные фестивали качества молочной продукции, мясных, кондитерских, мучных изделий, сыра, мороженого, воды, пива, безалкогольной продукции.

В сфере решения вопросов развития партнерства агропромышленного комплекса и торговли организованы мероприятия в рамках «апрельской» и «ноябрьской» торговой недели: круглые столы, семинары, рабочие встречи.

Финансирование Подпрограммы III в текущем году значительно уменьшилось, в связи с чем, фактически в 3 раза сократились объемы лабораторных исследований пищевых продуктов, а отдельные мероприятия не удалось выполнить:

организация и проведение лекций для детей по основам потребительских знаний в образовательных учреждениях;

исследование конъюнктуры рынка социально значимых пищевых продуктов;

изготовление и распространение полиграфических материалов, направленных на информационное обеспечение населения и специалистов в области обеспечения качества, безопасности пищевых продуктов и защиты прав потребителей.

V. В целях обеспечения защиты прав потребителей от нелегальных, контрафактных товаров, а также сокращению конкуренции со стороны недобросовестных участников рынка на территории Свердловской области планомерно внедряется информационная система маркировки товаров, которая имеет статус

государственной системы и является наиболее эффективным инструментом противодействия незаконному обороту продукции.

Информационная система мониторинга за оборотом товаров позволяет сделать товарный рынок транспарентным и создать полноценную систему гарантии подлинности товаров, защитив производителей, импортеров и потребителей от рисков, связанных с нелегальным оборотом товаров.

В целях обеспечения готовности участников оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке товаров средствами идентификации, на территории Свердловской области создан межведомственный оперативный штаб по контролю ситуации в части введения маркировки товаров средствами идентификации, состав утвержден распоряжением Правительства Свердловской области от 31.08.2020 года № 396-РП «О создании межведомственного оперативного штаба по контролю ситуации в части введения маркировки товаров средствами идентификации на территории Свердловской области».

В состав оперативного штаба, под председательством Заместителя Губернатора Свердловской области, входят руководители и заместители руководителей исполнительных органов государственной власти Свердловской области и уполномоченный по защите прав предпринимателей в Свердловской области.

По итогам 2021 года на территории Свердловской области в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (далее – ГИС МТ) зарегистрировалось участников оборота:

табачной продукции – 3855;

альтернативной табачной продукция – 455;

товаров легкой промышленности (предметы одежды, белье постельное, столовое, туалетное и кухонное) – 6203;

духов и туалетной воды – 1090;

обувных товаров – 4049;

шин и покрышек пневматических резиновых – 819;

фотокамер (кроме кинокамер), фотовспышек и ламп-вспышек – 116;

молочной продукции – 992;

воды упакованной – 419.

Регистрация в ГИС МТ участников оборота молочной продукции и упакованной воды продолжается в рабочем режиме, поскольку требования о передаче сведений в информационную систему мониторинга не вступили в законную силу для всех участников оборота.

Министерством в рамках установленных полномочий осуществляется организационная и информационно – методическая

работа по актуальным вопросам внедрения системы обязательной маркировки товаров, как с органами местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, так и с организациями потребительского рынка региона.

Актуальные вопросы внедрения системы обязательной маркировки неоднократно рассматривались на семинарах и совещаниях, организованных Министерством, а также федеральными и областными исполнительными органами государственной власти.

Также на постоянной основе представители Министерства и хозяйствующих субъектов принимали участие в совещаниях в формате видеоконференцсвязи по вопросам введения обязательной маркировки товаров средствами идентификации под руководством Статс-секретаря – Заместителя Министра промышленности и торговли Российской Федерации В.Л. Евтухова с участием специалистов ООО «Центр развития перспективных технологий» (Честный знак).

В целях повышения уровня правовой грамотности и информированности населения на едином областном сайте «Защита прав потребителей» создан специальный информационный блок для размещения информации о маркировке товаров и о признаках нарушений требований к маркировке.

На постоянной основе в адрес руководителей предприятий сферы торговли направляются информационные письма о сроках введения маркировки товаров, планы проведения обучающих, разъяснительных дистанционных мероприятий, а также необходимых требований для внедрения маркировки.

Кроме того, в целях привлечения граждан, представителей добросовестного бизнеса, общественных организаций к борьбе с недобросовестной деятельностью на потребительском рынке в местных информационных ресурсах муниципальных образований публикуется актуальная информация об обязательной маркировке товаров средствами идентификации, признаках нарушений требований к маркировке и способах проверки достоверности средств идентификации.

Администрациями органов местного муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области проводится работа по информированию участников оборота товаров, подлежащих маркировке средствами идентификации, предупреждению нарушений, а также организован мониторинг субъектов предпринимательской деятельности в целях контроля соблюдения ими требований к маркировке.

Информация о выявленной продукции, находящейся в обороте с признаками нарушений обязательных требований к маркировке, юридических лицах и индивидуальных предпринимателях,

осуществляющих ее оборот, направляется в адрес Управление Роспотребнадзора по Свердловской области для принятия мер, предусмотренных полномочиями службы.

В целях профилактики и пресечения нарушений действующих норм законодательства Министерством проводится работа с участниками оборота товаров, предположительно нарушающим обязательные требования о маркировке товаров средствами идентификации, информацию о которых предоставляет Министерство промышленности и торговли Российской Федерации.

10.3. Реализация комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы»

Программа предусматривает проведение образовательных мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности населения, в том числе, в дошкольных образовательных организациях, общеобразовательных организациях, а также среди взрослого населения различных возрастных категорий, включая пожилое население.

Ответственными исполнителями программы являются органы и учреждения Свердловской области – Министерство финансов Свердловской области, Региональный центр финансовой грамотности, Министерство инвестиций и развития Свердловской области, Министерство общего и профессионального образования Свердловской области, Министерство социальной политики Свердловской области, Департамент информационной политики Свердловской области, Уральское Главное управление Банка России, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», органы местного самоуправления.

Общий объем финансирования – 47,1 млн. руб., объем финансирования в 2021 году - 5,9 млн. рублей. Финансирование осуществляется из областного бюджета.

Основными принципами организации работы Управления Роспотребнадзора по Свердловской области (далее – Управление) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (далее – Центр) при реализации мероприятий комплексной программы являются:

1) Управлением и Центром ведется исключительно совместная работа. Это определено и необходимостью постоянного обмена информацией об актуальных новых проблемах; о судебной практике (что в связи с объединением судов представляет особую важность).

2) В Управлении создана и действует постоянная рабочая группа с участием крупнейших территориальных отделов,

осуществляющих надзор в финансовой сфере, и консультационных пунктов. На заседаниях группы обсуждается новая судебная практика, вновь применяемые банками и страховыми компаниями схемы, анализ обращений. По итогам заседания формируется методический материал, который направляется во все территориальные отделы и филиалы.

3) Консультирования по защите прав потребителей финансовых услуг стандартизовано для всех специалистов консультационных пунктов. Стандарты загружаются в систему СУД и каждый специалист имеет доступ к стандарту по любому конкретному вопросу (например, страхование при ипотечном кредитовании, договор банковского вклада и пр.).

4) Аналогично в системе размещаются и применяются специалистами судебные решения по делам о защите прав потребителей;

5) В Управлении действует приказ, регламентирующий надзор в области защиты прав потребителей финансовых услуг. Основной принцип приказа - первоначальная отработка новой проблемы на уровне Управления, затем – при поступлении аналогичных жалоб проблема разрешается на уровне территориального отдела, Управление оснащает отдел типовыми материалами по проблеме и консультирует в текущем режиме.

6) Защита прав потребителей финансовых услуг является одним из приоритетных направлений деятельности. Показатели оценки деятельности территориальных отделов и пунктов сформулированы с учетом данного направления: процент удовлетворенных исков, прирост просветительских мероприятий и другие показатели представлены также в размере финансовых услуг.

Управлением и Центром реализуются как постоянные мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности, так и блоки мероприятий, приуроченные к определенным событиям и праздникам.

В числе постоянных мероприятий - консультирование (телефонное, личное, посредством электронной почты и Skype); распространение материалов (в том числе, собственных); информирование (сайты, СМИ), в т.ч. рубрика «Азбука потребителя», которая ведётся на сайте Управления.

Группы мероприятий приурочены к Месяцу финансовой грамотности, Дню пожилого человека, Дню защиты прав потребителей.

Так, Управлением и Центром в 2021 году проведено 64 семинара/лекции/конференции/олимпиады и т.д. для потребителей финансовых услуг, которыми охвачено более 2 тыс. человек, в том числе и социально-уязвимые слои населения (дети, пенсионеры, инвалиды и т.д.). Распространены 3,7 тыс. памяток, размещено 242

информации, как на собственных сайтах, так и на сайтах администраций муниципальных образований.

В рамках национального проекта по «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развития финансового образования в Российской Федерации» создана видеоазбука для потребителей финансовых услуг, которая рассчитана на широкий круг потребителей и включает в себя 18 видеоуроков по финансовым услугам. Все уроки размещены в интернете, на сайте Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», областном сайте защиты прав потребителей (potrebitel66) демонстрировались в местных СМИ, на обучающих мероприятиях и пр. Кроме того, Управлением и Центром предоставлялись печатные материалы: ХОЧУ. МОГУ. ЗНАЮ в средние и высшие учебные заведения, учреждения социального обслуживания, иные учреждения, где специалисты читали лекции.

Также, памятки (брошюры, визитки) распространялись при активном привлечении администраций муниципальных образований, которые, в свою очередь, обеспечивали распространение материалов через муниципальные учреждения.

Кроме того, в 2021 году разработана памятка для потребителей на тему: Порядок обращения к финансовому уполномоченному. Проведен анализ судебной практики по спорам, разрешаемым с участием финансового уполномоченного. Разработано 3 стандарта консультирования потребителей по вопросам оказания финансовых услуг.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области (далее – Управление) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (далее – Центр) в 2021 году участвовали в следующих мероприятиях:

1) Проводились лекции, семинары, круглые столы для потребителей финансовых услуг, также семинары, круглые столы и брифинги для средств массовой информации. Ежегодно проводится анкетирование граждан по «финансовой грамотности». Кроме того, размещались статьи на сайтах Управления и Центра и распространялись памятки.

2) Приняты участия в Олимпиадах и Конференциях по финансовой грамотности:

- в июне 2021г. принято участие в межведомственном координационном совете по повышению финансовой грамотности населения Свердловской области;

- в ноябре 2021г. принято участие в составе жюри в Олимпиаде по финансовой грамотности для лиц пожилого возраста в формате онлайн;

- в ноябре 2021г. принято участие во Всероссийской научно-практической конференции по финансовому просвещению в России «Финансовая грамотность как основа финансово здорового образа жизни».

С целью определения реального уровня финансовой грамотности свердловчан специалисты по защите прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» ежегодно проводят анкетирование граждан.

В 2021 году на вопросы анкеты ответили 1914 жителей в 45 муниципальных образованиях области, подавляющее большинство из них – женщины (1285 человек, 66 процента)

В опросе участвовали свердловчане разных возрастов: большинство представляло возрастную категорию от 25 до 40 лет (724 человека), 598 респондентов от 40 до 60 лет, до 25 лет - 416 человек, а 176 опрошенных – старше 60 лет.

Что касается сферы деятельности опрошенных, руководящие должности среди них занимали 61 человек; большинство ответов давали рабочие (590 человек) и служащие (472 человека), пенсионеры (362 человека), студенты (272 человека) и другие категории.

В ходе проведения анкетирования гражданам предлагалось ответить на несколько вопросов, касающихся отношений потребителя с банками, страховыми компаниями.

79 процента респондентов отметили, что ведут учет своих расходов, пусть и нерегулярно. Занимают денежные средства на текущие нужды, в основном, у своих родственников, друзей и знакомых - 38 процента, в банках и иных кредитных организациях 31 процента из числа опрошенных, услугами ломбардов и микрофинансовых организаций пользуются 9 процентов (в 2020 году таких было 5 процента), а 23 процента опрошенных указали, что они никогда не занимают деньги на текущие нужды (в 2020 году эта цифра составляла 38 процентов).

Основным источником получения информации по финансовым вопросам 43 процента респондентов указали интернет и социальные сети, 39 процентов - печатные издания и телепередачи. Образовательные занятия, уроки по финансовым вопросам просматривают (посещают) 10 процентов опрошенных (в 2020 г. таких было 6 процентов).

Большинство правильных ответов специалисты получили, как и в прошлом году, на вопросы о том, от какой услуги по кредитному договору потребитель не может отказаться (77 процентов из числа опрошенных), о предоставлении банком графика платежей при заключении кредитного договора (63 процента), неправомерности банка в одностороннем порядке изменять процентную ставку по

кредитному договору, а также направлять кредитные карты по почте (59 процентов) и т.п.

Также респондентам было предложено ответить на вопрос, касающийся взаимодействия с коллекторами. Только 39 процента опрошенных смогли верно указать порядок отказа от взаимодействия с коллекторами (путем направления заявления об отказе через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки). 11 процента указали, что гражданин не имеет право отказаться от взаимодействия, а 24 процента опрошенных вообще затруднились ответить на данный вопрос.

Затруднения вызвал и вопрос, касающийся банкротства граждан. Так 19 процента респондентов затруднились ответить, в каких случаях гражданин обязан обратиться в арбитражный суд с заявлением о признании его банкротом. Правильно ответили на данный вопрос (при наличии задолженности не менее 500 000 руб. и отсутствия необходимых средств и имущества для ее погашения) 44 процента опрошенных.

В целом, как показало анкетирование, уровень финансовой грамотности респондентов составил 59 процентов, что на 6 процентов выше, чем в 2020 г.

По данным Министерства финансов Свердловской области в рамках реализации мероприятий Комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018-2023 годы», утв. постановлением Правительства Свердловской области от 29.11.2018 № 846-ПП Министерством финансов Свердловской области проведено 3,6 тыс. мероприятий, охват аудитории около 1,4 млн. человек.

Размещено порядка 1115 информаций в каналах информирования населения в регионе (радио, региональные сайты, телепередачи и т.д.), распространено около 26 тыс. памяток (брошюр).

Кроме того, Министерством проведено:

- цикл мероприятий по финансовой грамотности в рамках Всероссийского профессионального праздника «День финансиста» в формате фестиваля (проводились открытые лекции, мастер-классы, круглые столы и другие мероприятия по повышению финансовой грамотности населения Свердловской области) (rcfg.usue.ru);

- Региональная дистанционная олимпиада по финансовой грамотности среди обучающихся профессиональных образовательных организаций Свердловской области с целью выявления интеллектуального потенциала, аналитических способностей в вопросах финансовой грамотности, содействия всесторонне развитой

личности нового поколения специалистов, призванных решать основные экономические и социальные проблемы общества (rezhpt.ru);

- Всероссийская неделя финансовой грамотности 2021;
- Всероссийская неделя сбережений 2021;
- Всероссийский онлайн-зачет по финансовой грамотности (finzachet2021.ru);
- Олимпиада Учи.ру по финансовой грамотности и предпринимательству (Olympiads.uchi.ru).

Глава 11. Предложения по совершенствованию законодательства о защите прав потребителей

Как показывает практика, в сфере защиты прав потребителей остается немалое количество нерешенных вопросов правового характера.

С учетом предложений органов, входящих в систему защиты прав потребителей, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, проанализировав ситуацию на потребительском рынке товаров и услуг на территории региона, с целью ее улучшения считает необходимым предложить:

1. с целью обеспечения процедуры изъятия из оборота некачественной и опасной продукции внести дополнение в ч.1 ст.14.43 КоАП, в ч.2 ст. 14.7 КоАП РФ в части введения дополнительного административного наказания – конфискации предмета административного правонарушения;

2. с целью пресечения фактов уклонения хозяйствующих субъектов от проверок внести дополнение в Федеральный закон от 08.08.2001 №129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц индивидуальных предпринимателей» по обязыванию хозяйствующих субъектов регистрировать в налоговых органах место фактического осуществления деятельности, в т.ч. при заключении договоров аренды;

3. с целью пресечения реализации спиртосодержащей продукции под видом ароматизаторов пищевых дополнить п. 2. ст. 8 ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств», утвержденного Решением Совета Евразийской экономической комиссии, запретом на розничную продажу ароматизаторов в потребительской таре объемом, превышающем 20 мл;

4. внести изменения в статью 14.16 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в части ужесточения требований к лицам, осуществляющим предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, а именно установления размера штрафа, эквивалентному установленному размеру штрафа в отношении юридических лиц;

5. с целью ограничения продажи и потребления алкогольной продукции с 23 часов до 8 часов внести дополнение в п. 5 ст. 16 Федерального закона от 22.11.1995 № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции», которым установить запрет на подмену розничной продажи алкогольной продукции продажей такой продукции при оказании услуг общественного питания посредством

ограничения перечня таких предприятий общественного питания по типу и классу, а именно ресторанами, кафе и барами;

6. с целью пресечения фактов незаконной продажи табачной продукции дистанционным способом внести изменения в Постановление Правительства РФ от 26.10.2012 № 1101 «О единой автоматизированной информационной системе «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено» в части наделения Роспотребнадзора полномочиями по принятию решений, являющихся основаниями для включения доменных имен и указателей страниц сайтов в сети «Интернет», а также сетевых адресов в единый реестр запрещенной информации, в отношении информации о продаже табачной продукции дистанционным способом;

7. с целью дополнительной защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию, предусмотреть в Федеральном законе от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» ограничения, связанные с распространением информации, запрещённой для детей, посредством продукции, не являющейся информационной;

8. с целью обеспечения прав потребителей на своевременное получение понятной, легкочитаемой информации о пищевых продуктах внести дополнение в часть 4.12 ст. 4 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 022/2011 от 09.12.2011г. «Пищевая продукция в части ее маркировки», касающееся установления минимального размера шрифта при нанесении информации о товаре и изготовителе на маркировку продукции, а также конкретизирующее понятие «контрастность фону»;

9. с целью предотвращения реализации на потребительском рынке контрафактной пищевой продукции внести дополнение в статью 5 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 021/2011 от 09.12.2011 «О безопасности пищевой продукции» в части порядка оформления и обращения товарно-сопроводительной документации, обеспечивающей прослеживаемость пищевой продукции;

10. с целью предотвращения поставок в образовательные организации для организации питания детей некачественной, в том числе фальсифицированной пищевой продукции внести изменения в часть 9 статьи 37 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» в части

снижения подлежащей обоснованию цены контракта до 15 процентов, а может быть и до 10 процентов (в настоящей редакции обоснование обязан представлять участник закупки, предложивший цену контракта, которая на двадцать пять и более процентов ниже начальной (максимальной) цены контракта, при этом конкурсы выигрываются при снижении цены на 24,9 процента);

11. с целью пресечения правонарушений при продаже подарочных сертификатов дополнить Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» понятием «подарочный сертификат» и установить правила его реализации;

12. с целью обеспечения права потребителей на получение полной и достоверной информации о товаре внести дополнения и изменения в ст. 9 «Требования к маркировке продукции» Технического регламента Таможенного Союза «О безопасности продукции легкой промышленности» (ТР ТС 017/2011), а именно:

- абзац 5, 6 п. 1 ст. 9 следует изложить в следующей редакции: «наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера» (в действующей редакции указано: «наименование и юридический адрес изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица», что противоречит законодательству и ограничивает права потребителей в случае обращения потребителя при обнаружении в товаре недостатка);

- п. 2 ст. 9 дополнить: размер изделия должен указываться в соответствии с типовой размерной шкалой или требованиями нормативного документа на конкретный вид продукции (в действующей редакции указано: «размер изделия» без уточнения требований к указанию, что нарушает права потребителя при правильном выборе товара, а также доказывании в судах правильности указания размера изделия).

13. с целью уменьшения темпов роста просроченной задолженности по кредитам ввести в Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» запрет предоставления потребительского кредита (займа) заемщику, не соответствующему критериям платежеспособности, утвержденным Правительством Российской Федерации; установление соответствующих критериев платежеспособности заемщиков;

14. с целью обеспечения соблюдения прав страхователей внести дополнения в ст.8 Закона РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»: вознаграждение, выплачиваемое страховщиком страховому агенту, страховому брокеру за осуществление действий, в результате которых заемщик потребительского кредита становится застрахованным или с заемщиком заключается договор страхования, не может превышать десять процентов от размера уплачиваемой страхователем страховой премии;

15. с целью обеспечения прав потребителей финансовых услуг ввести в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях статьи, предусматривающей административную ответственность за нарушение закона о потребительском кредите (займе), в том числе, специальную ответственность за навязывание гражданину, обратившемуся в финансовую организацию с целью получения кредита (займа), дополнительных услуг, установить размер штрафа в отношении юридического лица не менее 100 000 руб.; наделить должностных лиц Банка России правом рассмотрения дел об административных правонарушениях, предусмотренных указанной статьей;

16. с целью исключения фактов злоупотребления правом со стороны исполнителей финансовых услуг утвердить Постановлением Правительства Российской Федерации типовые общие условия договора потребительского кредита, типовые правила страхования (по различным видам страхования), обязательные к применению кредитными и страховыми организациями; внести в Закон РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» и Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» требования об обязательном применении указанных типовых условий, правил;

17. с целью унификации требований к договорам страхования ввести в Закон РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» понятие «индивидуальные условия договора страхования» и требования об отображении данных условий четким, хорошо читаемым шрифтом в виде таблицы, форма которой установлена нормативным актом Банка России, начиная с первой страницы договора; в табличной форме предусмотреть предоставление сведений о наименовании, адресе, размере агентского вознаграждения страхового агента;

18. с целью соблюдения прав потребителей страховых услуг на получение необходимой информации установление в Законе РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» требования о необходимости указания сведений о размере страховой премии, страховой суммы, страховой выплате в рублях;

19. с целью оптимизации работы административных органов в ст. 29.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях установить, что дело об административном правонарушении рассматривается по месту его совершения или выявления;

20. с целью оптимизации работы судебных органов власти при рассмотрении жалоб на решения административных органов внести изменения в ч. 1 ст. 208 Арбитражного процессуального кодекса РФ: заявление об оспаривании решения административного

органа о привлечении к административной ответственности подается в арбитражный суд по месту нахождения административного органа, которым принято оспариваемое решение о привлечении к административной ответственности (в настоящее время существенная нагрузка по рассмотрению заявлений об оспаривании решений административных органов ложится на Арбитражный суд г. Москвы - в связи с рассмотрением заявлений трансрегиональных компаний, зарегистрированных в г. Москве);

21. с целью реализации принципов неотвратимости наказания в связи с совершением административных правонарушений установить в ст. 4.5 Кодекса РФ об административных правонарушениях, что постановление по делу об административном правонарушении не может быть вынесено по истечении одного года со дня совершения административного правонарушения (минимальный срок давности, в том числе, для нарушений против порядка управления – неисполнение предписаний, непредоставление уведомлений о начале осуществления деятельности и пр.)

22. с целью более полной реализации административным органом полномочий по защите прав потребителей внести изменения в ч.2 ст.14.8 КоАП РФ «Нарушение иных прав потребителей» в части формулировки диспозиции нормы: фразу «включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей» изменить на «наличие в договоре условий, ущемляющих установленные законом права потребителей»;

23. с целью обеспечения права потребителей на получение информации внести дополнения в ст.10 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» об обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) при оформлении текста договора с потребителем в печатном виде соблюдать размер прописной буквы не менее 2,5 мм; уточнение позволит не допускать нарушения прав потребителей на предоставление информации, которое в настоящее время носит массовый характер;

24. с целью обеспечения гарантий заемщиков в части ограничения полной стоимости кредита внести в ст. 8 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» изменения – наделить Банк России полномочием устанавливать предельные значения полной стоимости потребительского кредита (займа);

25. с целью прекращения противоправных действий со стороны микрофинансовых организаций внести изменения в Федеральный закон от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» и Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» в части запрета заключения микрофинансовой организацией договора

микрозайма с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

26. с целью содействия реализации органами государственного надзора, общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами), органами местного самоуправления права на предъявление исков в защиту интересов неопределенного круга потребителей необходимо дополнить:

- ст. 46 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» абзацем следующего содержания: «Иски органов государственного надзора, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), органов местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства; нахождения истца. Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства».

- ст. 29 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации дополнить п. 7.1. следующего содержания: «Иски органов государственного надзора, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), органов местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей могут быть предъявлены также в суд по месту нахождения истца»;

27. с целью обеспечения прав потребителей на получение бесплатных медицинских услуг по программе государственных гарантий внести изменение в п.6 Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» в части конкретизации способа доведения информации до потребителей о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы государственных гарантий исключительно в письменной форме с указанием конкретных видов услуг, что в конечном итоге будет являться доказательством исполнения обязанности медицинской организации по информированию потребителей и гарантировать право выбора пациента – получить услугу бесплатно или за плату;

28. с целью повышения уровня законопослушания хозяйствующих субъектов повысить размер санкций за совершение административных правонарушений против институтов государственной власти и против порядка управления – в частности, предусмотренных ч.1 ст.19.5 КоАП РФ «Невыполнение в срок законного предписания», ст.19.6 КоАП РФ «Непринятие мер по устранению причин и условий, способствовавших совершению

административного правонарушения» ст.19.7 КоАП РФ «Непредставление сведений», а также иных нарушений против порядка управления и институтов государственной власти;

29. с целью урегулирования правоотношений в сфере управления коттеджными поселками и отдельными домовладениями дополнить Жилищный кодекс Российской Федерации разделом, посвященным правоотношениям в области управления имуществом собственников на территории отдельных домовладений, коттеджных поселков;

30. с целью повышения уровня правовой защищенности пассажиров принять на уровне Правительства Российской Федерации постановление, утверждающее правила воздушных перевозок пассажиров и багажа, содержащего нормы о защите прав потребителей (в настоящее время действуют федеральные авиационные правила, утвержденные приказом Министерством транспорта РФ);

31. в целях учета интересов малолетних пассажиров Управление полагает целесообразным дополнить положения Федеральных авиационных правил, утвержденных приказом Министерством транспорта РФ от 28.06.2007 № 82, обязанностью перевозчика предоставить лицу, следующему совместно с ребенком (детьми) в возрасте до 12 лет, при приобретении билета право самостоятельного выбора места без взимания дополнительной платы, поскольку п. 84 Федеральных авиационных правил, утвержденных приказом Министерством транспорта РФ от 28.06.2007 № 82 в настоящее время изложен так, что данные требования по размещению ребенка до 12 лет могут быть невыполнимы при регистрации;

32. с целью обеспечения реализации прав пассажиров в п.51 Приказа Минтранса России от 28.06.2007 №82 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» установить изменение паспортных данных пассажира в системе регистрации без взимания дополнительной платы;

33. в целях соблюдения прав пассажиров авиатранспорта установить обязательные требования к порядку оформления, в том числе, форме, посадочного талона;

34. внести в КоАП РФ изменения, предусматривающие ответственность лиц, осуществляющих предоставление информационных услуг в сфере перевозок пассажиров и багажа лаковым такси (агрегаторов), за передачу заказов лицам, не имеющим соответствующего разрешения;

35. с целью обеспечения безопасности дорожного движения усилить роль государства в регулировании и контроле деятельности автотранспортного комплекса, а именно вернуться к лицензированию

деятельности по перевозкам грузов автомобильным транспортом, по перевозкам опасных грузов автомобильным транспортом, по перевозке пассажиров легковым автотранспортом на коммерческой основе, по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, осуществляемая на коммерческой основе, по транспортно-экспедиционному обслуживанию на грузовом и пассажирском автомобильном транспорте (деятельность автовокзалов и автостанций, операторов на маршрутах движения автобусов).

36. с целью упрощения процедуры возбуждения и рассмотрения дел об административных правонарушениях, ответственность за которые предусмотрена ст. 11.14.1 КоАП РФ, считаем целесообразным рассмотреть возможность внесения изменений в «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195-ФЗ в части назначения административного наказания без составления протокола, предусмотренной ч. 3 ст. 28.6 КоАП РФ за нарушения в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси, а также внесение изменений в ч. 2 ст. 23.36.1 КоАП РФ в части наделения полномочиями по рассмотрению административных дел от имени органа, осуществляющего региональный контроль в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси не только руководителя и заместителя органа исполнительной власти, но и специалистов, осуществляющих контрольно-надзорные функции.

37. внести в Федеральный закон от 21 апреля 2011 года № 69-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» изменения, предусматривающие обязанность лиц, обращающихся с заявлениями на получение разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации, сообщать информацию о месте фактического осуществления деятельности на территории соответствующего субъекта;

38. законодательно урегулировать вопрос, связанный с изъятием разрешений из оборота при их аннулировании, прекращении действия разрешения;

39. с целью улучшения транспортного обслуживания населения, регулирования и контроля деятельности пассажирского транспорта принять нормативные правовые акты, направленные на:

- разработку на уровне субъектов Российской Федерации единого порядка допуска перевозчиков на маршруты перевозок пассажиров общего пользования и отстранения от маршрута;
- создание в каждом субъекте Российской Федерации единого органа или организации управления, регулирования и контроля деятельности пассажирского транспорта;

- обеспечение штатов аппаратов субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления специалистами по транспортному обслуживанию населения;

40. с целью улучшения качества подготовки водителей автотранспортных средств повысить значимость Министерства транспорта Российской Федерации в вопросах организации подготовки кадров в данной отрасли:

- разработать государственную регламентированную систему подготовки и переподготовки педагогических кадров для автошкол (преподавателей и мастеров производственного обучения, инструкторов);

- разработать государственную программу подготовки и переподготовки водителей автотранспортных средств, с включением в неё, в том числе, тематики по изучению психофизиологических особенностей деятельности водителя (с обязательной проверкой психофизиологических возможностей кандидатов в водители), антиаварийной психологической подготовке водителей, а также психологической подготовке водителей в условиях возникновения действий террористического характера других экстремальных ситуаций;

- лицензирование и государственный контроль деятельности учебных заведений по подготовке и переподготовке водителей автотранспортных средств передать Министерству транспорта Российской Федерации или ввести обязательную аккредитацию Министерством транспорта Российской Федерации автошкол, готовящих водителей категорий С, Д, Е.

- разработать государственную программу подготовки и переподготовки специалистов автотранспортного комплекса;

41. с целью обеспечения прав абонентов при оказании дополнительных услуг связи изложить абзацы 2, 3 и 4 ч. 5 ст. 44 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» следующим образом: «Оказание иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной радиотелефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, осуществляется с согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение данных услуг. Такое волеизъявление устанавливается оператором на основании полученного с абонентского устройства короткого текстового сообщения или совершения с абонентского устройства голосового вызова на сервисный номер, установленный оператором для целей оказания дополнительных услуг. До получения согласия абонента об оказании иных услуг связи, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной радиотелефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, в том

числе контентных услуг, оператор связи должен предоставлять абоненту информацию о тарифах на услуги и кратком содержании данных услуг, а также о лице, предоставляющем конкретную услугу, лицевом счете, с которого осуществляется списание денежных средств на оплату таких услуг, и сервисном номере, установленном оператором для целей оказания дополнительных услуг»;

42. с целью обеспечения соблюдения прав абонентов при предоставлении услуг мобильных платежей дополнить «Правила оказания услуг телефонной связи», утвержденные постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342, следующими положениями: «Денежные средства, внесенные абонентом в счет оплаты услуг телефонной связи и услуг, технологически неразрывно связанных с услугами телефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, могут использоваться для оплаты иных услуг при условии наличия у лица, в счет оплаты услуг которого списывается плата, договора с оператором связи. По требованию потребителя оператор предоставляет абоненту информацию о наименовании и адресе указанного лица. Списание платы с лицевого счета в целях оплаты услуг третьих лиц должно осуществляется с согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на осуществление оператором таких действий. Такое волеизъявление устанавливается оператором на основании полученного с абонентского устройства короткого текстового сообщения или совершения с абонентского устройства голосового вызова на сервисный номер, установленный оператором для целей оказания дополнительных услуг»;

43. Поскольку контентные услуги могут предоставляться помимо иных лиц, привлеченных оператором связи, непосредственно самим оператором связи, в связи с чем при их использовании в настоящее время невозможно производить оплату с отдельного лицевого счета, изложить пункт 5 ст. 44 Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ «О связи» в следующей редакции: «Оператор связи на основании обращения абонента обязан создать отдельный лицевой счет, предназначенный только для оплаты контентных услуг связи в пределах средств, находящихся на указанном лицевом счете»;

44. с целью осуществления перерасчета платы абонентам в связи с проведением оператором ремонтных и профилактических работ в сетях связи дополнить положения правил оказания услуг связи следующей обязанностью: «Оператор обязан: уменьшить размер абонентской платы, внесенной или подлежащей внесению абонентом, на денежную сумму, пропорциональную количеству дней (часов) периода приостановления оказания услуг или предоставления услуг связи ненадлежащего качества в связи с проведением оператором ремонтных и профилактических работ»;

45. с целью надлежащего информирования абонентов услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи об изменении тарифов дополнить пп. «е» п. 24 «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342 абзацем следующего содержания: «Абонентам услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, в отношении которых применяется изменяемый тариф, об изменении тарифов сообщается посредством автоинформатора и в тексте счета, выставляемого абоненту за услуги телефонной связи»;

46. с целью учета интересов абонентов при исчерпании аванса на лицевом счете абонента изложить пункт 29 «Правил оказания услуг телефонной связи», вступивших в силу с 15.01.2015, в формулировке пункта 43 «Правил оказания услуг подвижной связи», утвержденных постановлением Правительства РФ от 25.05.2005 № 328: «При оплате услуг подвижной связи посредством авансового платежа в случае исчерпания суммы внесенных денежных средств на лицевой счет абонента оператор связи обязан приостановить оказание услуг подвижной связи. При этом оператор подвижной связи вправе с согласия абонента продолжить оказание услуг подвижной связи сверх суммы внесенных денежных средств на лицевой счет абонента»;

47. с целью регламентации порядка представления детализации счета дополнить п/п «г» п. 26 «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342, положением следующего содержания: «Детализация счета может быть запрошена абонентом за период оказания услуг, не превышающий три года, предшествующих дате ее запроса. Детализация счета предоставляется без взимания платы до трех раз в год, свыше трех раз в год за предоставление детализации с абонента может взиматься дополнительная плата»;

48. с целью соблюдения прав абонентов при изменении тарифного плана п. 33 «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342, изложить в следующей редакции:

«1. Плата за изменение тарифного плана с абонента не взимается в случае, если с момента заключения договора об оказании услуг связи (изменения тарифного плана) прошло более одного месяца. 2. При изменении тарифного плана по инициативе абонента плата за такое изменение не взимается в случае, если в отношении данного абонента применяется тарифный план, о внесении изменений в который оператором сообщено абонентам в установленном порядке, в период с момента сообщения абоненту об изменении применяемого в отношении него тарифного плана до истечения двух месяцев с момента внесения таких изменений»;

49. с целью решения проблем с качеством услуг связи установить минимальные обязательные требования к качеству различных услуг связи, предоставляемых абонентам (в первую очередь, телематических услуг связи). Учитывая наличие технической специфики, определенных требований к лабораторному и экспертному обеспечению соответствующей отрасли надзора, представляется необходимым возложение контроля за соблюдением данных требований на органы Роскомнадзора;

50. с целью решения проблемы реализации полномочий органами Роскомнадзора в ч. 4 ст. 27 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» внести дополнения следующего содержания: «Основанием для проведения внеплановой проверки является: 5) нарушение прав абонента-физического лица, предусмотренных законодательством о связи (в случае обращения абонента, права которого нарушены)»;

51. внести изменения в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в части введения административной ответственности в связи с нарушением порядка перенесения абонентского номера. При этом полномочиями по рассмотрению соответствующих дел об административном правонарушении наделить органы, осуществляющие функции по контролю и надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (ст. 23.44 Кодекса Российской Федерации об административных нарушениях);

52. с целью защиты прав туристов при обращении к страховщику (гаранту) дополнить ст. 17.5 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» абзацем следующего содержания: «За нарушение сроков удовлетворения требования туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии страховщик (гарант) уплачивает туристу и (или) иному заказчику неустойку в размере трех процентов подлежащей уплате суммы страхового возмещения (денежной суммы по банковской гарантии)»;

53. с целью обеспечения гарантий на оказание медицинской помощи ввести обязательное страхование жизни и здоровья туриста при оказании экскурсионных услуг, связанных с прохождением опасных маршрутов и услуг, включающих в себя занятие экстремальными видами туризма (для этой цели необходимо, в первую очередь, утвердить закрытый перечень тех услуг, при оказании которых осуществляется личное страхование туриста);

54. с целью упрощения процедуры удовлетворения имущественных требований неопределенного круга потребителей внести в статью 46 «Защита прав и законных интересов

неопределенного круга потребителей» Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» положение, согласно которому при удовлетворении требования о прекращении неправомерных действий, связанных с ущемлением имущественных интересов потребителей (неправомерное начисление платы, навязывание дополнительных платных услуг и др.), должен быть решен вопрос об обязании ответчика совершать действия, направленные на возврат неосновательного обогащения за установленный период;

55. с целью соблюдения прав потребителей услуг страхования внести изменения в статью 958 Гражданского кодекса Российской Федерации, в соответствии с которыми в случае отказа страхователя от договора страхования в течение месяца со дня его заключения независимо от момента уплаты страховой премии, при отсутствии в данном периоде событий, имеющих признаки страхового случая, уплаченная страховая премия подлежит возврату. Страховщик при возврате уплаченной страховой премии страхователю вправе удержать ее часть пропорционально сроку действия договора страхования, прошедшему с даты начала действия страхования до даты прекращения действия договора добровольного страхования;

56. с целью соблюдения прав потребителей при дистанционной продаже продукции в сети Интернет установить запрет на размещение информации о продаже товаров (работ, услуг) в сети Интернет при отсутствии на сайте продавца информации о полном (фирменном) наименовании юридического лица (индивидуального предпринимателя), адресе юридического лица (адресе места жительства или адресе места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя), данных документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию (документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию);

57. с целью обеспечения защиты прав потребителей отдельных секторов рынка услуг Правительству Российской Федерации утвердить правила оказания юридических услуг, правила оказания услуг в области спорта, отдыха и развлечений (в том числе, аттракционов, спортивных клубов, экскурсионных услуг и др.);

58. С целью эффективного пресечения нарушений, связанных с реализацией алкогольной продукции без лицензии, ужесточить административную ответственность, предусмотренную Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, в отношении лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, а именно

установления размера штрафа, эквивалентному установленному в настоящее время размеру штрафа в отношении юридических лиц;

59. С целью исключения дублирования полномочий в части привлечения к административной ответственности в области розничной продажи алкогольной продукции в ч. 2 ст. 23.50 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях установить, что рассмотрение дел, предусмотренных ч. 1 ст. 23.50 КоАП РФ, осуществляют «руководители территориальных органов федерального органа исполнительной власти, осуществляющего государственный контроль (надзор) в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции за исключением розничной продажи, и их заместители»;

60. С целью более эффективной защиты прав потребителей транспортных услуг – законодательно определить критерии предоставления резервного воздушного судна, увеличить для юридических лиц размер штрафных санкций за отмену авиарейсов в случаях, не предусмотренных законодательством;

61. дополнить п. 5 ст. 15.1 Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» основанием для включения информации в Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено, информации о предложении к продаже товаров (работ, услуг) без указания сведений о продавце (исполнителе) (его наименовании (фирменном наименовании) и адресе); полномочиями по принятию соответствующих решений наделить Роспотребнадзор (п. 5 «Правил создания, формирования и ведения единой автоматизированной информационной системы «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено», утверждённых Постановлением Правительства РФ от 26.10.2012 N 1101 «О единой автоматизированной информационной системе «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено»);

62. предусмотреть в Кодексе РФ об административных правонарушения процедуру контроля исполнения представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения;

63. с целью соблюдения прав потребителей при дистанционной продаже продукции в сети Интернет установить возможность продажи продавцом товаров и услуг дистанционным способом в сети Интернет только через агрегаторы, включенные в Единый реестр агрегаторов; при этом владельцы агрегаторов предоставляют потребителю гарантии возврата денежных средств в случае недоставки товара или доставки товара, не соответствующего описанию; наделить Роспотребнадзор полномочиями по ведению Единого реестра агрегаторов;

64. в связи с распространённой практикой деятельности недобросовестных испытательных лабораторий и органов сертификации, участвующих в процедурах подтверждения соответствия продукции обязательным требованиям, - ужесточить требования к деятельности частных аккредитованных лиц, периодичности их проверок, усиления мер ответственности в случае установления фиктивности их деятельности (вплоть до уголовной); наиболее эффективной мерой представляется передача соответствующих функций в области обязательного подтверждения соответствия исключительно государственным учреждениям;

65. в связи с распространенной практикой деятельности недобросовестных юридических фирм утвердить правила предоставления платных юридических услуг и ввести повышенные организационные требования к деятельности лиц, предоставляющих такие услуги; разработать и принять Единые стандарты качества юридической помощи.

66. с целью эффективной организации защиты прав потребителей со стороны органов местного самоуправления - создать законодательные финансовые основы для обеспечения реализации данных функций (софинансирования со стороны органов исполнительной власти субъектов РФ);

67. с целью обеспечения исполнения функций, возложенных на органы Роспотребнадзора в соответствии с ч. 2 ст. 38 Федерального закона от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании», утвердить Административный регламент согласования программ мероприятий по предотвращению причинения вреда;

68. В связи с тем, что реализация права на подачу групповых исков в защиту прав потребителей в настоящее время затруднена, установить в ст. 244.20 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, что рассмотрение дела о защите прав и законных интересов группы лиц допускается в случае, если ко дню обращения в суд к требованию о защите прав и законных интересов этой группы лиц присоединились не менее десяти лиц - членов группы лиц.

69. В связи с необходимостью урегулирования вопросов, связанных с оборотом непродовольственной продукции, в том числе,

вопросов о признании некачественной и опасной отдельных видов непродовольственной продукции, принять Федеральный закон «О качестве и безопасности непродовольственной продукции», установив, в том числе, требования к наличию прослеживаемости при обороте непродовольственных товаров.

70. Принять нормативынй акт, регулирующий вопрос оборота метанола и исключающий его нецелевое использование.

71. Внести изменения в продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463, в части:

- исключения п. 16 («Товар признается непредназначенным для продажи дистанционным способом продажи товара в случае, если продажа … подразумевает предварительное согласование условий ….»), так как ссылка на «непредназначение товара для продажи» позволяет злоупотреблять отменой заказа потребителя в одностороннем порядке со стороны исполнителя;

- установления положений в общем разделе о необходимости проведения предпродажной подготовки товаров на предмет наличия необходимой информации (маркировки), комплектности, упаковки, качества товара (по внешним признакам);

- установления положений в общем разделе: «Продавец обязан по требованию потребителя ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью поставщика или продавца (при наличии печати) с указанием его места нахождения (адреса) и телефона»

72. С целью гарантии законности оборота продукции и ее безопасности закрепить в Федеральном законе от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании» требования о том, что вся продукция, находящаяся в обороте на территории Российской Федерации, должна сопровождаться товаросопроводительной документацией, обеспечивающей ее прослеживаемость. В случае, если продукция подлежит обязательному подтверждению соответствия, в товаросопроводительной документации должны содержаться по каждому наименованию продукции сведения об обязательном подтверждении соответствия (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица,

принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Изготовитель, исполнитель (лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя), продавец не вправе осуществлять оборот продукции, не имеющей указанные товаросопроводительную документацию.

73. С целью обеспечения соблюдения прав потребителей предусмотреть в ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» возможность выдачи предписания об устранении нарушений по итогам наблюдения за соблюдением обязательных требований.

74. С целью обеспечения соблюдения прав потребителей предусмотреть в ст. 75 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» возможность применения по итогам выездного обследования мер, предусмотренных п. 1 и 2 ч. 2 ст. 90 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ (предписание об устранении выявленных нарушений, принятие предусмотренных законодательством РФ меры по недопущению причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям или прекращению его причинения).

Заключение

В 2021 году органами, входящими в региональную систему защиты прав потребителей, реализован комплекс мер, направленных на профилактику и пресечение нарушений прав потребителей.

Наряду с мерами административного воздействия по фактам нарушений прав граждан применялись меры досудебной и судебной защиты прав потребителей, реализация мероприятий, направленных на просвещение населения через средства массовой информации, консультирование и оказание практической помощи в разрешении конфликтных ситуаций, а также иные формы работы.

Всего в 2021 году в результате деятельности системы органов, занимающихся защитой прав потребителей, предотвращенный ущерб потребителям составил около 400 млн. руб., что выше уровня 2020 г. на 14 процентов (2020 г. – 350 млн. рублей, 2019 г. – 354 млн. руб.).

Снизился удельный вес забракованной продукции по следующим группам товаров: товары бытовой химии (с 22,2 до 14,5 процента), ламповая продукция (с 54,1 процента до 25 процентов), масложировой продукции (с 15,3 до 9,2 процента), кондитерских изделий (с 29 до 23 процентов).

В том числе, с целью информирования потребителей о выявленных несоответствиях продукции требованиям технических регламентов активно осуществлялась работа с Государственным информационным ресурсом в сфере защиты прав потребителей.

В 2021 г. в ГИР ЗПП внесено 1630 материалов (2020 г. – 1522 материала), в том числе, 1393 уведомления о продукции, не соответствующей обязательным требованиям, в раздел «Новости» внесено 60 материалов, в раздел «Судебная практика» – 176 материалов, в раздел «Информационно-аналитические материалы» - 1 материала. В «Виртуальной приемной» дано 180 ответов гражданам. Организовано направление материалов для принятия мер к поставщикам (производителям) в иные Управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации.

Несколько снизился удельный вес контрольно-надзорных мероприятий с нарушением в сфере оказания туристских (с 61,5 до 60 процентов).

В рамках в рамках Единого консультационного центра Роспотребнадзора в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области за год по вопросам защиты прав потребителей поступило свыше 2,2 тыс. звонков, преимущественно – по вопросам расторжения договоров перевозки, реализации турпродукта, дистанционной торговли.

Координация деятельности органов, входящими в систему защиты прав потребителей, осуществляется в рамках постоянно

действующей Координационной комиссии по защите прав потребителей Свердловской области. В 2021 году состоялось заседание Комиссии, на которых было рассмотрены итоги деятельности региональной системы защиты прав потребителей в 2020 году, вопросы реализации мероприятий, направленных на противодействие деятельности недобросовестных юридических компаний в Свердловской области, а также мероприятий, направленных на повышение качества оказания медицинских услуг в Свердловской области.

В 2021 г. Управление принимало участие в реализации комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы», утвержденной Постановлением Правительства Свердловской области от 19.04.2018 № 185-ПП и комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы», утвержденной Постановлением Правительства Свердловской области от 29.11.2018 № 846-ПП.

Органами местного самоуправления 89 муниципалитетов в 2021 г. реализовывали программы (подпрограммы) и планы мероприятий по защите прав потребителей (из 94 муниципалитетов) (в 2020 г. – 86, в 2019 г. – 85).

Специалистами Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» и его консультационных пунктов в 2021 году дано порядка 20 тыс. консультаций (2020 г. – 22 тыс. консультаций, 2019 г.- 20,7 тыс. консультаций), составлено 335 исков (2020 г. - 333 иска , 2019 г. - 433 иска) и 1141 претензия (2020 г. - 1189 претензий, 2019 г. – 1253 претензии).

В то же время признать ситуацию на потребительском рынке благоприятной не представляется возможным.

В 2021 году по сравнению с 2020 годом увеличился удельный вес забракованной продукции в отношении продукции: детская обувь (с 60,9 до 70,3 процента), детская одежда (с 41,2 до 67,9 процента), одежда для взрослых (с 50,4 до 91,4 процента), парфюмерно-косметическая продукция (с 39,7 до 96,5 процента), обувь для взрослых (с 70,7 до 97,5 процента), мебель (с 37,9 до 50,5 процента), технически сложные товары (с 31,7 до 69,7 процента), детские игрушки (с 39,3 до 52 процентов), мясная продукция (с 17 до 18 процентов), молочная продукция (с 8,2 до 9,8 процента), рыбная продукция (с 23,6 до 25 процентов), алкогольная продукция (с 4,6 процента до 37 процентов), хлебобулочные изделия (с 1,2 процента до 9,5 процентов).

Увеличился удельный вес надзорных мероприятий с нарушением в сфере оказания транспортных услуг (с 78,6 до 92,7 процента), финансовых услуг (с 75,8 до 94,9 процента), медицинских услуг (с 31,7 до 58,7 процента), услуг связи (с 65,2 до 80,6 процента), образовательных услуг (с 19,1 до 45,3 процента).

Продолжают выявляться факты недостоверного декларирования продукции. Фактически, декларации о соответствии зачастую принимаются формально – без проведения достаточного объема лабораторных испытаний продукции, а иногда – и на основании подложных протоколов.

К заявителям применяются административные меры, такие декларации прекращаются на основании предписаний Управления, а по признакам поддельных документов информация направляется в следственные органы.

Актуальными темами являются схемы навязывания потребителям (особенно, людям пожилого возраста) дорогостоящих товаров - фильтров, газоанализаторов, постельного белья, массажных накидок, счетчиков, автомобилей и иных товаров.

На рынке услуг особую проблемы представляет деятельность недобросовестных юридических фирм, которые за высокую стоимость осуществляют подготовку некачественных, а порой и ненужных потребителю документов.

Комплексный характер проблем на потребительском рынке предопределяет, в свою очередь, необходимость применения системного подхода к их решению, который базируется на сочетании мер административного принуждения, мероприятий, направленных на формирование социально ответственного и добросовестного предпринимателя, на организации системы правового образования потребителей и предпринимателей, на внедрении механизмов досудебного разрешения споров.

В связи с массовым характером нарушений прав граждан особую роль играет широкое информирование общественности о выявленных нарушениях. Публичное обсуждение проблем рынка направленно на мотивацию участников товарооборота к четкому соблюдению требований действующего законодательства и способствует формированию самостоятельного грамотного потребительского поведения граждан.

На фоне развивающегося рынка коммерческих организаций, оказывающих юридическую помощь (зачастую некачественную, что ведет, напротив, к росту социального напряжения) особо важно развитие государственных, муниципальных, общественных площадок для оказания правовой помощи потребителям.

По мнению Управления, представляется наиболее важным развивать уже существующие площадки для консультирования

потребителей, правовые основы для функционирования которых уже установлены в законодательстве, – консультационные пункты Центров гигиены и эпидемиологии, администрации муниципальных образований, общественные организации, поскольку данные категории учреждений не преследуют сугубо коммерческие цели в своей деятельности (если говорить о частных организациях, данный факт часто мешает эффективной защите прав потребителей) и пользуются доверием населения.

Особое внимание представляется необходимым уделить именно вопросу развития консультирования в сфере защиты прав потребителей на базе органов местного самоуправления, которые в настоящее время практически отказались от реализации функций в области защиты прав потребителей в связи с отсутствием финансовых механизмов стимулирования для организации такой работы. Изменения в Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в соответствии с которыми реализацию функций в области защиты прав потребителей перечислена в правах органов местного самоуправления, проблему решили только отчасти, поскольку без разработки дополнительных механизмов финансирования соответствующих функций имеются риски и дальнейшего отказа от реальной работы в сфере защиты прав потребителей, а учитывая дотационность местных бюджетов значительной части муниципалитетов финансирование исполнения данных функций вообще невозможно.

Также Федеральный закон от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» предоставляет возможности для активной реализации контрольными (надзорными) органами не только непосредственно надзорных функций, но и проведение профилактических мероприятий. В свою очередь, такие мероприятия могут проводиться с согласия контролируемых лиц.

Также с 10.03.2022 в соответствии Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» введены ограничения на проведение в 2022 году контрольных (надзорных) мероприятий и возбуждение административных дел со стороны ряда органов, в том числе, Роспотребнадзора. Отсутствует возможность составления протоколов об административных правонарушений без проведения контрольных (надзорных) мероприятий.

Тем не менее, контрольными (надзорными) органами продолжают реализовываться иные меры в рамках полномочий, в том числе, меры по профилактике нарушений обязательных требований.

С учетом ежегодного доклада «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2021 году», с целью эффективного взаимодействия всех структур, реализующих национальную политику в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области, в 2022 году предлагается:

1. продолжение активной работы в области защиты прав потребителей по традиционно проблемным (исходя из структуры поступающих жалоб, объема выявляемых системой государственных органов нарушений) сферам потребительского рынка - сферам жилищно-коммунального хозяйства, торговли, туризма, транспорта, финансовых услуг, медицинских услуг, в том числе, в части профилактических и иных мер, которые не ограничены Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля»;

2. обеспечение усиления работы в области защиты прав потребителей по новым, актуальным направлениям (маркировка продукции средствами идентификации, электронная коммерция, недостоверное декларирование; рынок юридических услуг; туристские, транспортные и зрелищные услуги (в связи с продолжающимися мерами по недопущению завоза и распространения коронавируса); каршеринг; реализация мер в отношении владельцев агрегаторов товаров (работ, услуг); пресечение нарушений прав социально уязвимых граждан при реализации дорогостоящих товаров и услуг, в том числе, на презентациях, на дому и др.);

3. содействие распространению информации о недобросовестной деятельности юридических фирм, в том числе, о наличии на сайте Управления Роспотребнадзора по Свердловской области www.66.rospotrebnadzor.ru подраздела «Недобросовестная деятельность юридических фирм» в разделе «Защита прав потребителей».

2.2. содействие в популяризации деятельности Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (сайт https://кц66.рф/), подразделений и учреждений органов местного самоуправления, обеспечивающих реализацию функций в области защиты прав потребителей, иных государственных и муниципальных учреждений, предоставляющих правовую помощь потребителям.

3. Рекомендовать органам и организациям, входящим в систему защиты прав потребителей Свердловской области:

3.1. продолжать обеспечение реализации иных мер, направленных на профилактику и пресечение нарушений на потребительском рынке, своевременное информирование населения о выявленных нарушениях, способах восстановления нарушенных прав

в том числе, через средства массовой информации, единый информационный сайт «Защита прав потребителей» www.potrebitel66.ru, сайты администраций муниципальных образований,

3.2. Принимать активное участие в реализации мероприятий комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы», комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы», реализации муниципальных программ и планов мероприятий по защите прав потребителей.

4.Рекомендовать главам муниципальных образований в Свердловской области:

4.1. обеспечить разработку и реализацию муниципальных программ по защите прав потребителей с учетом местных особенностей развития и состояния потребительского рынка;

4.2. с целью информирования населения обеспечить публикацию материалов по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных средствах массовой информации;

4.3. обеспечивать реализацию функций в сфере защиты прав потребителей, предусмотренных ст.44 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (консультирование граждан, судебная защиты прав потребителей).

4.4. содействовать в популяризации деятельности Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (сайт https://кц66.рф/), подразделений и учреждений органов местного самоуправления, обеспечивающих реализацию функций в области защиты прав потребителей, иных государственных и муниципальных учреждений, предоставляющих правовую помощь потребителям.

5. Рекомендовать руководителям общественных организаций, деятельность которых касается защиты прав потребителей на территории Свердловской области:

5.1. активизировать оказание практической помощи населению с целью эффективной защиты прав потребителей посредством консультирования населения, подготовки претензий, исков, защиты в суде;

5.2. обеспечить просвещение населения через средства массовой информации, в том числе через информирование в сети Интернет общественности о типичных нарушениях прав потребителей и алгоритмов защиты своих прав;

5.3. по всем выявленным нарушениям прав потребителей, носящим массовый характер, рассматривать вопрос о подаче исков в защиту неопределенного круга лиц, групповых исков, а при необходимости содействовать в объединении потребителей для

обращения в адрес органов Управления Роспотребнадзора по Свердловской области для рассмотрения вопроса об обращении с групповым иском;

5.4. в рамках реализации полномочий, установленных статьей 45 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» обеспечить функционирование системы общественного контроля на потребительском рынке области и реализацию, в первую очередь, комплекса собственных мер, направленных на улучшение ситуации на рынке;

5.5. принимать участие в мониторинге соблюдения требований на потребительском рынке Свердловской области, в том числе, к наличию средств идентификации на отдельные виды продукции и их достоверности, при выявлении нарушений информировать Управление Роспотребнадзора по Свердловской области.

6. Рекомендовать юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям:

6.1. принимать меры по самоконтролю за соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей и санитарно-эпидемиологического благополучия населения в форме производственного контроля за соблюдением санитарных правил, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий, посредством реализации систем менеджмента качества ХАССП, а также членства в саморегулируемых организациях.

6.2. обеспечить формирование и повышение степени ответственности должностных лиц хозяйствующих субъектов при выполнении работ и оказании услуг.

6.3. обеспечить реализацию мер по повышению уровня профессиональных знаний работников.

6.4. принимать участие в мероприятиях по профилактике нарушений обязательных требований, которые реализуются контрольными (надзорными) органам, в том числе, не отказываться от проведения профилактического визита в случае поступления соответствующего уведомлении от контрольного (надзорного) органа, обращаться в необходимых случаях за консультацией в адрес контрольных (надзорных) органов, участвовать в семинарах и иных мероприятиях, которые инициируются с целью информирования контролируемых лиц об обязательных требованиях;

6.5. в условиях ограничений в проведении контрольных (надзорных) мероприятий, введенных Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля», принимать меры, направленные на предотвращение и устранение нарушений, в том числе, на основании

поступающих рекомендаций по соблюдению обязательных требований, предложений о добровольном урегулировании спора, предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.