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 2023 ГОДУ»

г. Екатеринбург

2024 год

Государственный доклад о защите прав потребителей в Свердловской области 2023 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., 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, 2024 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

Глава 1. Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей 13

1.1. Структура и анализ поступивших обращений граждан на нарушение их потребительских прав 13

1.2 Структура и анализ выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей 15

Глава 2. Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка товаров 19

2.1. Продовольственные товары 23

2.1.1.Хлебобулочные изделия 36

2.1.2.Масложировая продукция 38

2.1.3.Молочная продукция 39

2.1.4.Мясная продукция 44

2.1.5. Рыбная продукция 49

2.1.6. Кондитерские изделия 52

2.1.7 Алкогольная продукция 54

2.1.8. Табачные изделия 64

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 70

2.2. Непродовольственные товары 76

2.2.1. Товары детского ассортимента 82

2.2.1.1 Детские игры и игрушки 85

2.2.1.2 Детская обувь 89

2.2.1.3 Детская одежда 92

2.2.1.4 Иные товары детского ассортимента 95

2.2.2. Обувь 96

2.2.3. Одежда 101

2.2.4. Мебель 106

2.2.5. Технически сложные товары бытового назначения 111

2.2.6. Бытовые энергопотребляющие устройства на потребительском рынке Свердловской области 116

2.2.7. Парфюмерно-косметические изделия 119

2.2.8. Товары бытовой химии 125
2.3.9. Электронная коммерция 130
Глава 3. Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка услуг 140
3.1. Жилищно-коммунальные услуги 145
3.2. Медицинские услуги 161
3.3. Туристские и гостиничные услуги 189
3.4. Услуги связи 202
3.5. Долевое строительство жилья 223
3.6. Финансовые услуги 229
3.7. Платные образовательные услуги 272
3.8. Транспортные услуги 289
3.9. Платные юридические услуги 302
3.10. Культурно-развлекательные услуги 320
Глава 4. Деятельность органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей 343
4.1. Деятельность органов местного самоуправления 343
4.2. Деятельность общественных объединений потребителей 349
Глава 5. Предупреждение и пресечение нарушений законодательства о защите прав потребителей системой органов 353
Глава 6. Информирование и консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей 383
Глава 7. Судебная защита прав потребителей 396
Глава 8. Защита прав социально уязвимых групп потребителей 409
Глава 9. О праздновании Всемирного дня прав потребителей в Свердловской области в 2023 году 429
Глава 10. Реализация комплексных программ Свердловской области в области защиты прав потребителей и развития потребительского рынка 440
10.1 Реализация комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019 - 2027 годы» 440

10.2 Реализация подпрограммы III «Развитие потребительского рынка» государственной программы Свердловской области «Реализация основных направлений государственной политики в сферах агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2027 года» 488

10.3 Реализация комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы», утвержденной Постановлением Правительства Свердловской области от 29.11.2018 N 846-ПП 494

Глава 11. Предложения по совершенствованию законодательства о защите прав потребителей..... 500

Заключение..... 518

Введение

Доклад «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2023 году» (далее – Доклад) подготовлен Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (далее – Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области) в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 05.04.2012 N 283 «О государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации», п.6 ст.40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите 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.

Деятельность региональной системы защиты прав потребителей Свердловской области, включающей различные органы и учреждения, осуществлялась 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 N 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. N 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. N 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 2023 году органам и организациям, входящим в региональную систему защиты прав потребителей Свердловской области, уделялось значительное внимание проведению профилактических, в том числе информационно-просветительских мероприятий как для потребителей, так и для бизнеса. Особую актуальность проведение именно профилактических мероприятий приобрело в связи с ограничением в проведении контрольных (надзорных) мероприятий и применении мер административной ответственности в связи с изданием Правительством Российской Федерации постановления от 10.03.2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

При этом в 2023 году произошли некоторые изменения, которые касались оснований осуществления контрольных (надзорных) мероприятий органами Роспотребнадзора.

29.12.2022 в постановление Правительства Российской Федерации постановления от 10.03.2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» были внесены изменения, предусматривающие возможность проведения контрольных (надзорных) мероприятий при выявлении индикаторов риска нарушения обязательных требований.

В 2023 г. взамен ранее действовавшего приказа Роспотребнадзора от 23.12.2021 N 804 «Об утверждении индикатора риска нарушения обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей», который устанавливал одни индикатор риска, был издан приказ Роспотребнадзора от 04.08.2023

N 502 (устанавливал 4 индикатора риска), а затем и приказ от 14.09.2023 N 635, который устанавливает уже 34 индикатора риска.

Постановлением Правительства РФ от 10.10.2023 N 1659 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 10 марта 2022 г. N 336» были внесены изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

Данные изменения определили возможность органов Роспотребнадзора проведения с 2024 г. выездных обследований по утверждаемому ежеквартально плану в отношении контролируемых лиц, осуществляющих продажу табачной, никотинсодержащей продукции, кальянов и устройств для потребления никотинсодержащей продукции, с выдачей предписания об устранении нарушений или переходом в мониторинговую или контрольную закупку при наличии определенных нарушений.

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 2023 г. государственных программ в области защиты прав потребителей на территории региона.

Доклад разработан с использованием 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, Межрегиональным территориальным Управлением Федеральной службы по надзору в сфере транспорта по Уральскому Федеральному округу (далее - МТУ Ространснадзора по УФО), 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), Центром защиты прав потребителей в г. Екатеринбург Службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (далее - Центр Службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг), Межрегиональным управлением Федеральной службы по контролю за алкогольным и табачным рынками по Уральскому Федеральному округу (далее – Межрегиональное управление Росалкогольтабакконтроля по УрФО), Приволжско-Уральским 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 2023 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 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. N 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».

В 2023 году продолжалась 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 N185-ПП. Постановлением Правительства Свердловской области от 21.12.2023 N 966-ПП «О внесении изменений в Постановление Правительства Свердловской области от 19.04.2018 N 185-ПП «Об утверждении комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019 - 2023 годы» срок действия программы был продлен до 2027 года.

Также в 2023 году продолжилась реализация комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы» (Постановление Правительства Свердловской области от 29.11.2018 N 846-ПП).

На текущий момент распоряжением Правительства Свердловской области от 15.05.2024 N 236-РП «Об утверждении региональной программы Свердловской области по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Свердловской области» утверждена региональная программа Свердловской области по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Свердловской области.

В 2023 г. 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 2023 г. на заседании Комиссии были рассмотрены итоги деятельности региональной системы защиты прав потребителей в 2022 году, вопросы защиты прав потребителей услуг связи, вопросы реализации прав на безопасность услуг в детских оздоровительных учреждениях.

Координация деятельности в сфере защиты прав потребителей на территории Свердловской области осуществляется не только в рамках деятельности Координационной комиссии 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 2023 году на заседаниях Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области рассматривались вопросы противодействия незаконному обороту пищевой продукции, продукции легкой промышленности.

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.

Глава 1. Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей

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

В течение 2023 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 104 тыс. обращений, что примерно на 9,5 процента выше уровня 2022 года (в 2022 году рассмотрено 95 тыс. обращений, в 2021 г. – 97 тыс. обращений).

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

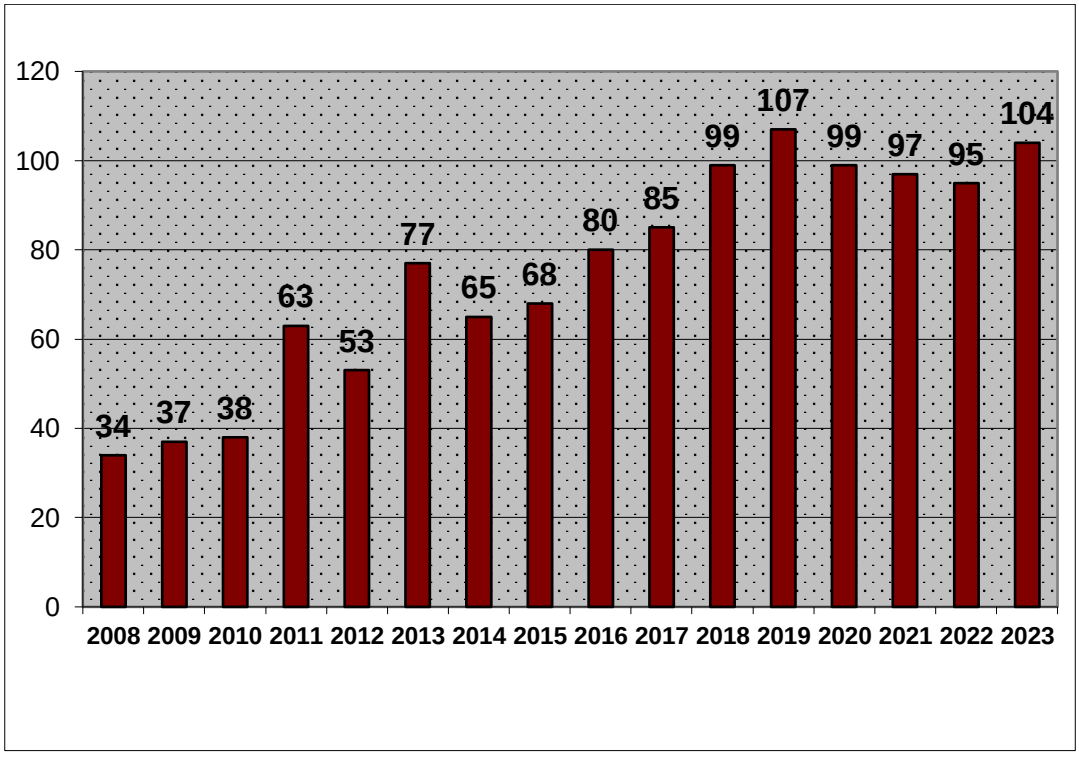

Рис.1. Обращения граждан. Динамика обращений граждан, рассмотренных системой органов и организаций в сфере защиты прав потребителей Свердловской области, тыс.обращений (2008-2023 гг.)

Из государственных органов власти большая часть обращений рассмотрены Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (34,1 процента), Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (11,4 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

N п/п	Вид деятельности	2023 год		
		Количество обраще-ний	Удельный вес в структуре, процентов	Изменение количества обращений по сравнению с 2022 годом, процентов
	Всего	103731	100,0	+9,5
1	Торговля	24137	23,3	+7,4
2	Жилищно-коммунальные услуги	44636	43,0	+19,0
3	Бытовые услуги	3837	3,7	+26,2
4	Финансовые услуги	8874	8,6	-12,0
5	Услуги связи	4570	4,4	+46,3
6	Туристские услуги	621	0,6	-37,0
7	Услуги транспорта	1791	1,7	-7,1
8	Медицинские услуги	2137	2,1	-12,9
9	Капитальный ремонт и строительство	1770	1,7	+22,2
10	Общественное питание	558	0,5	+6,9
11	Образовательные услуги	1848	1,8	+2,2
12	Прочие	8952	8,6	-4,6

Как следует из таблицы 1, большинство обращений в 2023 году по-прежнему связаны с нарушением прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства (43 процента в структуре всех поступивших обращений), торговли (23,3 процента в структуре всех поступивших обращений), финансовых услуг (8,6 процента в структуре всех поступивших обращений).

Увеличилось число обращений граждан в сфере торговли (на 7,4 процента), услуг связи (на 46,3 процента), бытовых услуг (на 26,2 процента), услуг ЖКХ (на 19 процентов), общественного питания (на 6,9 процента), строительства (на 22,2 процента), образовательных услуг (на 2,2 процента).

Снизилось число обращений граждан в сфере оказания финансовых услуг (на 12 процентов), туризма (на 37 процентов), услуг транспорта (на 7,1 процента), медицинских услуг (на 12,9 процента).

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 хозяйствующих субъектов.

В течение 2023 года проведено 17,8 тыс. контрольных (надзорных) мероприятий, что на 21,9 процента больше, чем в 2022 году (2022 г. – 14,6 тыс. мероприятий, 2021 г. – 11,7 тыс. мероприятий).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в 2023 г. проведено 1936 контрольных (надзорных) мероприятий (2022 г. – 1728 мероприятий, 2021 г. – 1648 мероприятий), выявлено 8163 нарушения (2022 г. – 6527 нарушений, 2021 г. – 6495 нарушений).

Управлением Россельхознадзора по Свердловской области в 2023 г. проведено 2232 контрольных (надзорных) мероприятия (в 2022 г. - 2204 мероприятия, в 2021 г. - 3555 мероприятий), выявлено 685 нарушений (в 2022 г. – 1521 нарушение, в 2021 г. – 1378 нарушений).

Главным управлением МВД России по Свердловской области в 2023 г. в сфере потребительского рынка проведено 3368 контрольных (надзорных) мероприятий, выявлено 2311 правонарушений (в 2022 г. – 2293 правонарушения, в 2021 г. - 3412 правонарушений).

Территориальным отделом Росздравнадзора по Свердловской области в 2023 г. проведено 44 контрольных (надзорных) мероприятия (в 2022 г. - 35 мероприятий, в 2021 г. - 13 мероприятий), выявлено 5 нарушений (в 2022 г. - 4 нарушения, в 2021 г. – 8 нарушений).

Центром Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и обеспечению доступности финансовых услуг в 2023 г. признаны обоснованными 495 обращений граждан (в 2022 г. – 441 обращение, в 2021 г. – 454 обращения).

Управлением Роскомнадзора по УрФО в 2023 г. проведено 48 контрольных (надзорных) мероприятий (2022 г. – 51 мероприятие, 2021 г. – 159 мероприятий), выявлено 506 нарушений (в 2022 г. – 32 нарушения, в 2021 г. – 136 нарушений).

РЭК Свердловской области в 2023 г. проведено 54 контрольных (надзорных) мероприятия (в 2022 г. – 60 мероприятий, в 2021 г. - 132 мероприятия), выявлено 381 нарушение (в 2022 г. – 574 нарушения, в 2021 г. – 138 нарушений).

Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области в 2023 г. проведено

5691 контрольное (надзорное) мероприятие (в 2022 г. - 5691 мероприятие, в 2021 г. - 1429 мероприятий), выявлено 9839 нарушений (в 2022 г. – 16781 нарушение, в 2021 г. – 17431 нарушение).

Министерством образования и молодежной политики Свердловской области в 2023 г. проведено 3082 контрольных (надзорных) мероприятия (в 2022 г. - 3834 мероприятия, в 2021 г. – 739 мероприятий), выявлено 5188 нарушений (в 2022 г. – 339 нарушений, в 2021 г. – 3659 нарушений).

Министерством здравоохранения Свердловской области в 2023 г. году проведено 262 контрольных (надзорных) мероприятия (в 2022 г. – 878 мероприятий, в 2021 г. – 1305 мероприятий), выявлено 70 нарушений (в 2022 г. - 148 нарушений, в 2021 г. – 98 нарушений).

Межрегиональным управлением Росалкогольтабакконтроля по УрФО в 2023 г. проведено 407 контрольных (надзорных) мероприятий (в 2022 г. – 70 мероприятий, в 2021 г. – 223 мероприятия), выявлено 44 нарушения (в 2022 г. – 71 нарушение, в 2021 г. – 223 нарушения).

Екатеринбургской таможней в 2023 г. проведено 59 контрольных (надзорных) мероприятий (2022 г. – 64 мероприятия, 2021 г. – 11 мероприятий), выявлено 44 нарушения (в 2022 г. – 51 нарушение, в 2021 г. - 11 нарушений).

ПУМТУ Росстандарта в 2023 году проведено 4 контрольных (надзорных) мероприятия (в 2022 г. - 10 мероприятий, в 2021 г. - 21 мероприятие), нарушения не выявлялись (в 2022 г. – 1 нарушение, в 2021 году – 10 нарушений).

Сведения о количестве контрольных (надзорных) мероприятий, проведенных системой органов государственной власти, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской области, а также количестве выявленных нарушений, представлены на рисунке 2.

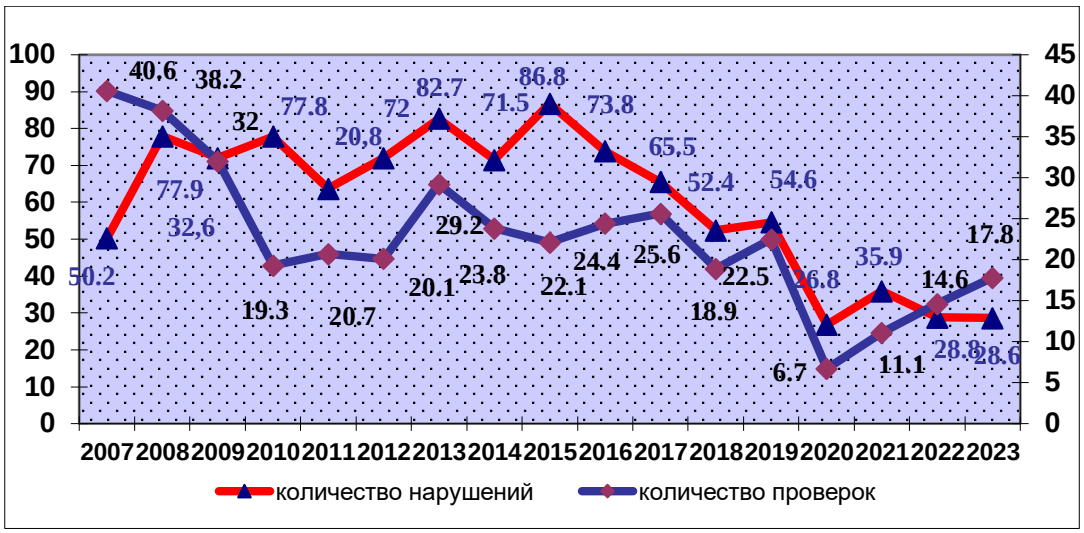

Рис. 2. Проверки и выявленные нарушения. Количество проведенных проверок и выявленных нарушений органами, занимающимися защитой прав потребителей в Свердловской области (2007-2023 гг.)

Всего системой органов, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской области, выявлено порядка 28,6 тыс. нарушений (в 2022 г. – 28,8 тыс. нарушений, в 2021 г. – 35,9 тыс. нарушений). Количество выявленных нарушений по сравнению с 2022 г. снизилось несущественно - на 0,7 процента.

Среднее количество нарушений, выявленных системой органов, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской области, при одном контрольном (надзорном) мероприятии в 2023 году снизилось и составило 1,6 нарушения (2022 г. – 2 нарушения, в 2021 г. – 3,2 нарушения на одно контрольное (надзорное) мероприятие).

Структура нарушений, выявленных в 2023 г. системой органов, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской области, представлена в таблице 2.

Таблица 2.

Структура и динамика выявленных нарушений

N п/п	Виды деятельности	Выявлено наруше-ний	Удельный вес в структуре, процентов	Изменение количества выявленных нарушений по сравнению с 2022 годом, процентов
	Всего:	28788	100,0	-0,7
1	Торговля	28583	31,2	+12,3
2	Жилищно-коммунальные услуги	8922	8,5	-59,8
3	Бытовые услуги	2428	0,3	-19,0

4	Финансовые услуги	94	2,1	+15,4
5	Услуги связи	607	2,5	+1715,0
6	Туристские услуги	726	0,5	+294,9
7	Услуги транспорта	154	3,3	+223,1
8	Медицинские услуги	950	0,9	-33,9
9	Капитальный ремонт и строительство	271	27,3	-30,5
10	Общественное питание	7802	0,5	+15,2
11	Образовательные услуги	144	18,5	+816,1
12	Прочие	5295	4,2	-17,2

В 2023 году наибольшее количество правонарушений выявляется в сфере торговли (31,2 процента), строительства и капитального ремонта (27,3 процента), образовательных услуг (18,5 процента), жилищно-коммунального хозяйства (8,5 процента).

Увеличилось число выявленных нарушений в сфере торговли (на 12,3 процента), финансовых услуг (на 15,4 процента), общественного питания (на 15,2 процента), оказания услуг связи (в 18 раз), туризма (в 3,9 раза), транспорта (в 3,2 раза), образовательных услуг (в 9 раз).

Наиболее существенное снижение числа выявленных нарушений – в сфере ЖКХ (на 59,8 процента), оказания медицинских услуг (на 33,9 процента), в сфере капитального ремонта и строительства (на 30,5 процента), бытовых услуг (на 19 процентов).

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.

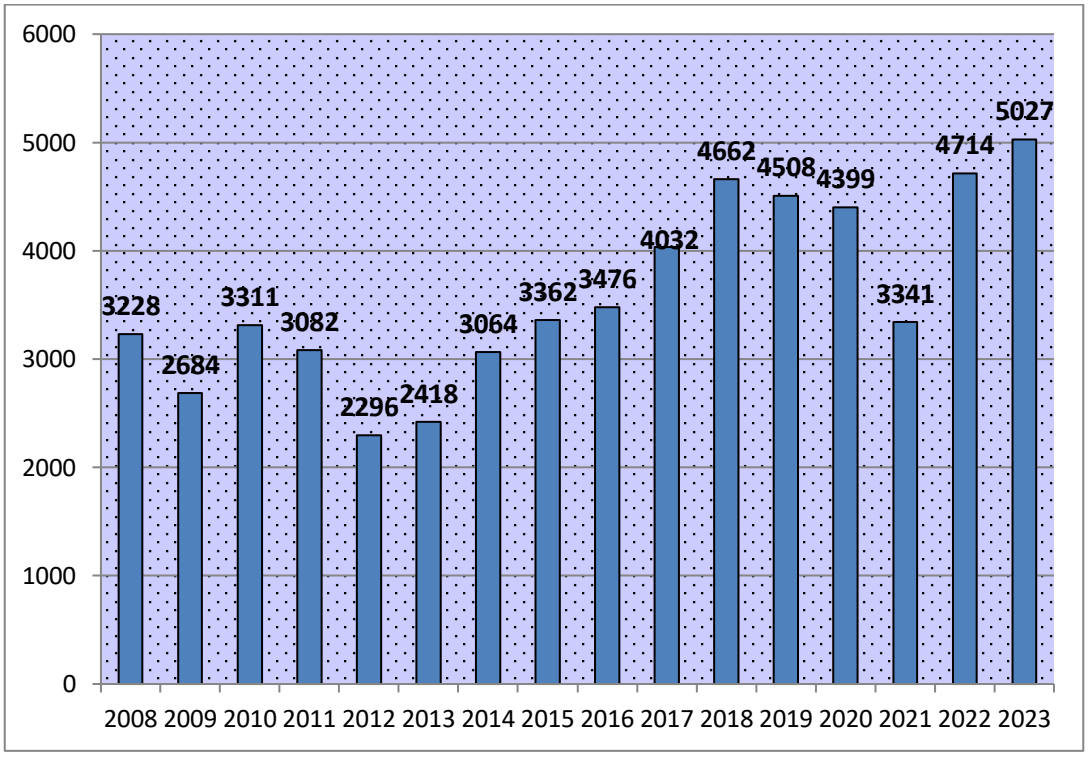

Рис. 3. Розничная торговля. Динамика жалоб потребителей

По сравнению с 2022 годом в 2023 году количество жалоб на предприятия торговли увеличилось на 6,6 процента.

В 2023 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 1297 контрольных (надзорных) мероприятий за соблюдением норм и правил торговли (в 2022 г. – 1196 мероприятий, в 2021 г. – 785 мероприятий).

Всего Управлением на товарном рынке выявлено 5832 нарушения (в 2022 г. – 4006 нарушений, в 2021 г. - 3135 нарушений).

Многие нарушения выявлялись в ходе контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия.

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

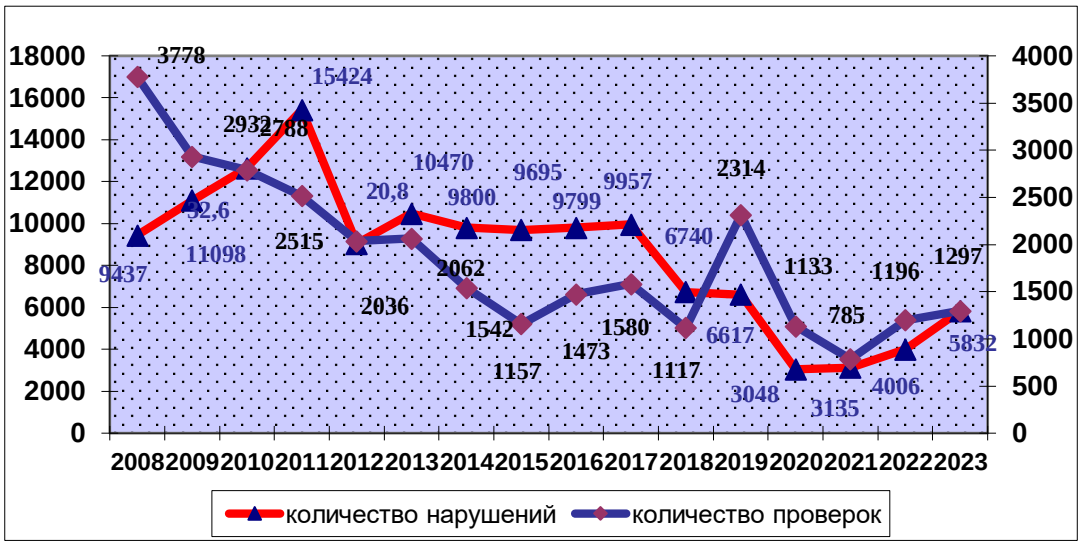

Рис.4. Розничная торговля. Сведения о количестве проведенных проверок и выявленных правонарушений (2008-2023 гг.)

В ходе одного надзорного мероприятия выявляется в среднем около 4,5 нарушения (2022 г. – 3,4 нарушения, 2021 г. – 3,9 нарушения).

Структура выявленных правонарушений по данным 2023 года представлена на рисунке 5.

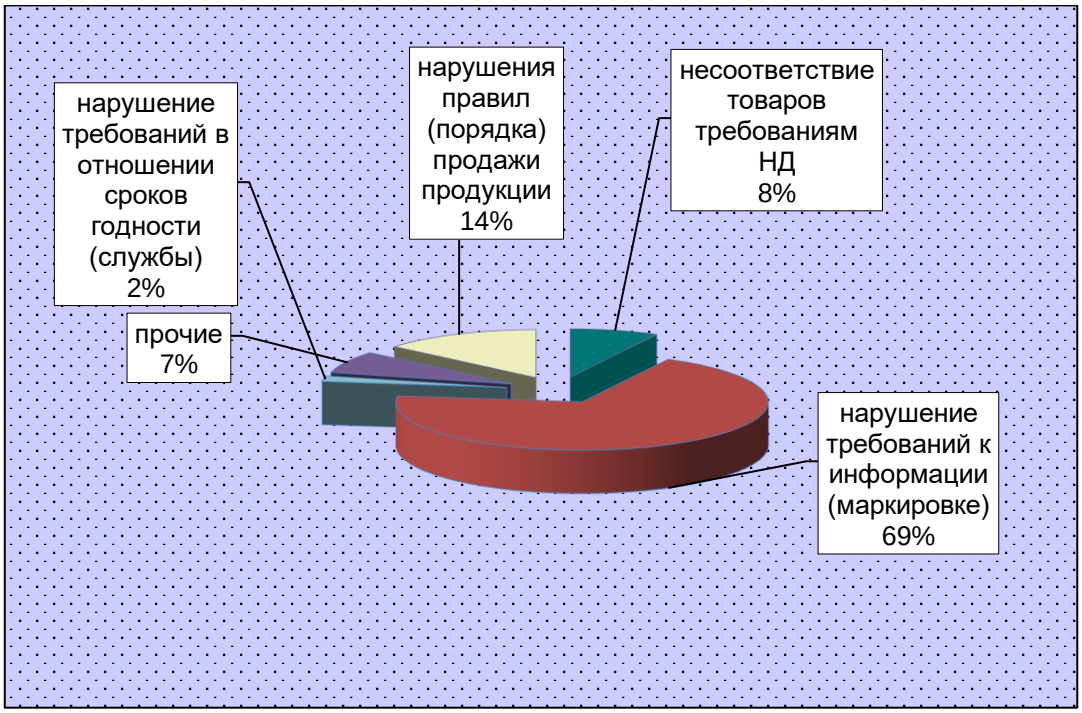

Рис. 5. Розничная торговля. Структура выявленных правонарушений.

Наибольший удельный вес правонарушений – 69 процентов - приходится на нарушение требований к маркировке (2022 г. – 77 процентов, 2021 г. – 37 процентов), 14 процентов – на нарушения правил и порядка продажи товаров (2022 г. – 20 процентов, 2021 г. – 40 процентов), 8 процентов приходится на нарушения, связанные

с нарушением требований к качеству и безопасности продукции (2022 г. – 10 процентов, 2021 г. – 13 процентов).

Полученные данные о результатах контрольных (надзорных) мероприятий 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, переданная в систему ГИС МТ;
- отсутствие информации о товаре на русском языке;
- отсутствие информации о сроках годности (службы);
- присвоение пищевым продуктам наименований, вводящих 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.

По итогам надзорных мероприятий на товарном рынке составлено 25 протоколов об административных правонарушениях (2022 г. – 208 протоколов, 2021 г. – 739 протоколов), должностными лицами Управления, Территориальных отделов вынесено 120 постановлений о назначении административного наказания (2022 г. – 321 постановление, 2021 г. – 499 постановлений), в том числе, с наложением штрафов на общую сумму 762,5 тыс. руб. (2022 г. – 2,4 млн. руб., 2021 г. – 6,2 млн. руб.).

В 2023 году судом принято 4 решения о назначении административного наказания в связи с нарушениями на рынке товаров (2022 г. – 74 решений, 2021 г. – 284 решения), из них 2 – с конфискацией некачественной и опасной продукции, конфисковано продукции (2022 г. – 30 решений с конфискацией, 2021 г. – 71 решение с конфискацией).

В адрес исполнителей выдано 129 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 9 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений, исполнение которых поставлено на контроль (в 2022 г. – 91 предписание и 8 представлений, 2021 г. – 455 предписаний и 38 представлений).

Наиболее активно в 2023 году применялись именно профилактические меры.

В 2022 г. общее число мер по профилактике нарушений на товарном рынке составило 6211 (2022 г. – 3957, 2021 г. – 539). Таким образом, число профилактических мероприятий выросло почти в 2 раза.

Из числа профилактических мероприятий 1988 было направлено на информирование хозяйствующих субъектов, 897 - предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, также проведено 3031 консультирование, 283 профилактических визита, 6 самообследований.

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

В 2023 г. судами удовлетворено 74 иска потребителей товаров, в защиту которых Управление выступало с заключением (2022 г. – 66 исков, 2021 г. – 56 исков), а также 70 исков в защиту прав потребителя, поданных Управлением в сфере торговли (из них 55 – в защиту неопределенного круга лиц, 15 – в защиту конкретных граждан) (в 2022 г. – 39 исков, в 2021 г. – 45 исков). Судом присуждено в пользу потребителей порядка 9 млн. рублей (2022 г. – 4,4 млн. рублей, 2021 г. – 8,9 млн. руб.).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2023 год в сфере торговли было оказано 11,3 тыс. консультаций (2022 г. – 11,4 тыс. консультаций, 2021 г. – 10,8 тыс. консультаций), подготовлено 571 претензия (2022 г. – 602 претензии, 2021 г. – 614 претензий), 173 исковых заявления (2022 г. – 148 исковых заявлений, 2021 г. – 163 исковых заявления).

По результатам деятельности консультационных пунктов в досудебном и судебном порядке потребителям товаров возмещено около 22,6 млн. руб. (2022 г. – 19 млн. руб., 2021 г. – 16,9 млн. руб.).

Управлением и Центром в области информирования потребителей в сфере продажи товаров проведено порядка 1,1 тыс. мероприятий (2022 г. - 1,3 тыс. мероприятий, 2021 г. – 2 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 контрольных (надзорных) мероприятий. Следует отметить, что в настоящее время внедрена и применяется риск-ориентированная модель организации контрольно-надзорной деятельности. Такая модель включает в себя систему оценки потенциальной опасности объектов, подлежащих санитарно-эпидемиологическому надзору и надзору в сфере защиты прав потребителей с учетом критериев риска причинения вреда здоровью человека.

В 2023 году Управлением проведено 654 контрольных (надзорных) мероприятия в отношении предприятий розничной торговли, осуществляющих продажу пищевых продуктов, в 410 выявлены нарушения, что составило 62,7 процента. По сравнению с 2022 годом удельный вес надзорных мероприятий, при которых выявлены правонарушения, увеличился в 1,6 раза. Всего выявлено 1888 правонарушений. При этом при одном контрольном (надзорном) мероприятии в среднем выявляется около 5 правонарушений.

В разрезе статей Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» выявлено 446 нарушений. Структура нарушений представлена на рисунке 6.

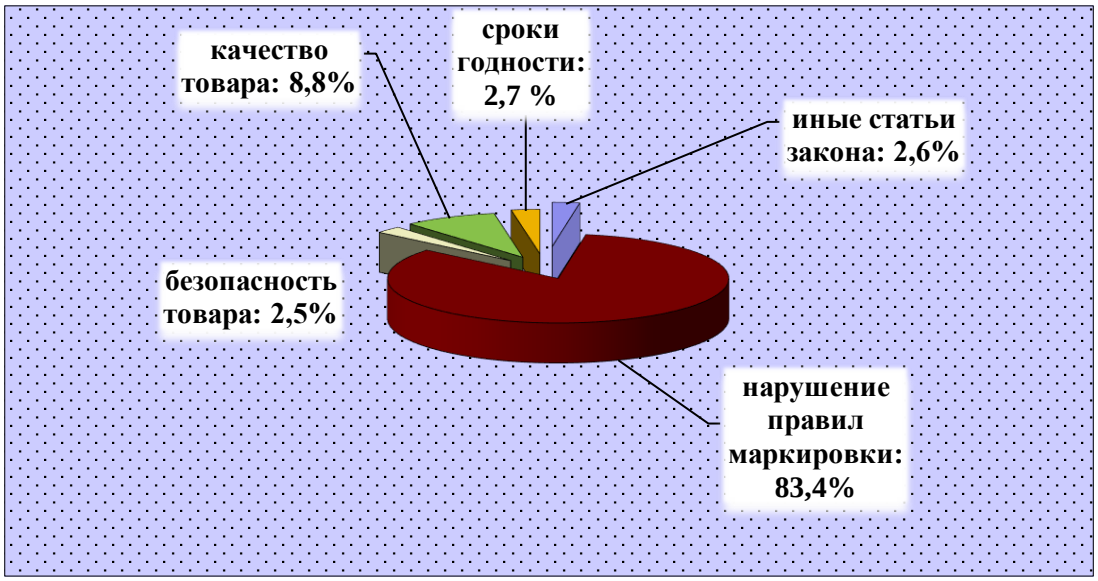

Рис. 6. Продовольственные товары. Структура выявленных нарушения в разрезе статей Закона РФ «О защите прав потребителей»

Традиционно наибольшее внимание Управлением при проведении контрольных (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 техническим регламентам, санитарно-эпидемиологическим требованиям);
- по наличию полной информации о товаре и изготовителе, должным образом оформленных товаросопроводительных документов;
- по показателям качества, в том числе по критериям фальсификации.

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

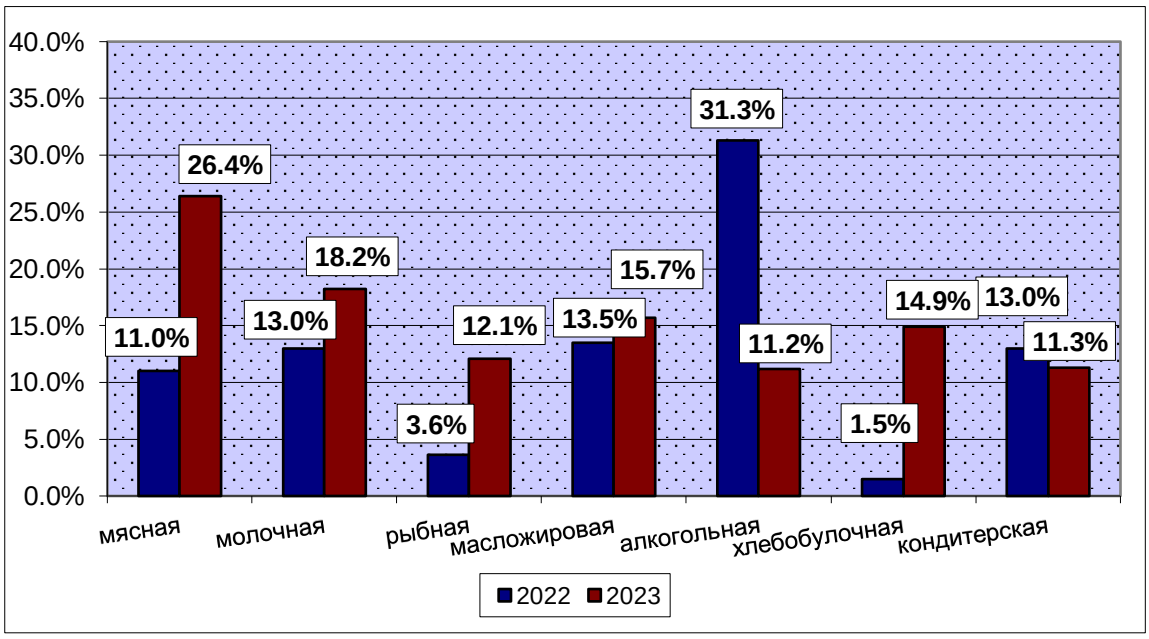

Рис. 7. Продовольственные товары. Качество продуктов питания на потребительском рынке Свердловской области

По отдельным группам продовольственных товаров статистика такова:

- снизился удельный вес забракованной кондитерской продукции (2023 г. – 11,3 процента, 2022 г. – 13 процентов), алкогольной продукции (2023 г. – 11,2 процента, 2022 г. – 31,3 процента);

- увеличился удельный вес забракованной масложировой продукции (2023г. – 15,7 процента, 2022 г. – 13,5 процента), молочной продукции (2023 г. – 18,2 процента, 2022 г. – 13 процентов), мясной продукции (2023 г. – 26,4 процента, 2022 г. – 11 процентов), хлебобулочных изделий (2023 г. – 14,9 процента, 2022 г. – 1,5 процента), рыбной продукции (2023 г. – 12,1 процента, 2022 г. – 3,6 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.

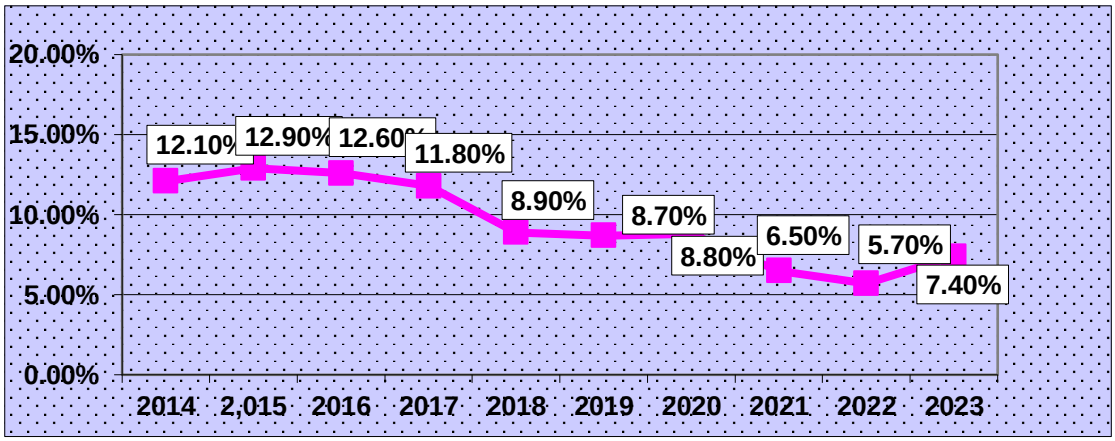

Рис. 8. Продовольственные товары. Удельный вес неудовлетворительных проб пищевых продуктов.

По сравнению с 2022 годом удельный вес проб, не соответствующих требованиям нормативных документов, увеличился в 1,3 раза. При этом следует отметить, что удельный вес неудовлетворительных проб, исследованных по показателям безопасности, значительно превышает удельный вес неудовлетворительных проб, исследованных по показателям качества 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 2023 году представлена на рисунке 9.

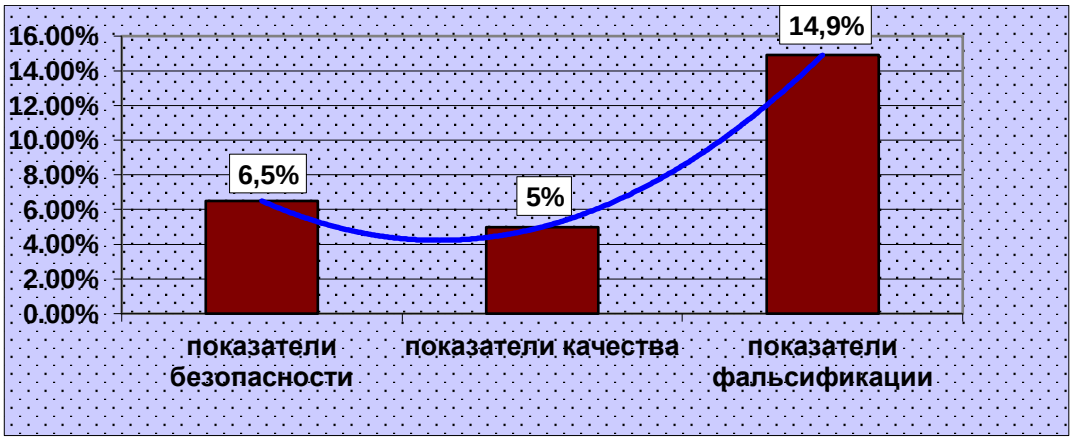

Рис. 9. Продовольственные товары. Структура неудовлетворительных проб (удельный вес неудовлетворительных проб, исследованных по показателям безопасности, по показателям качества, по критериям фальсификации)

При проведении контрольных (надзорных) мероприятий установлены 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, пищевых добавок каррагинана, камеди гуара и др., замене мясного сырья на мясо птицы);
- консервы мясные - по наличию несанкционированных включений (каррагинана, субпродуктов, растительного текстурированного белка, клеток камеди, грубой соединительной ткани, хрящей, сухожилий, крупных кровеносных сосудов и т.д.);
- молочная продукция – по замене молочного жира жирами немолочного происхождения;
- мороженая рыбная продукция - по завышенному содержанию массовой доли ледяной глазури;
- мясо кур замороженное - по завышенному содержанию массовой доли влаги и мясного сока, выделившихся при размораживании;

Удельный вес проб продукции, признанной фальсифицированной по результатам лабораторных исследований, проведенных в рамках контрольных (надзорных) мероприятий, в 2023 году приведен на рисунке 10.

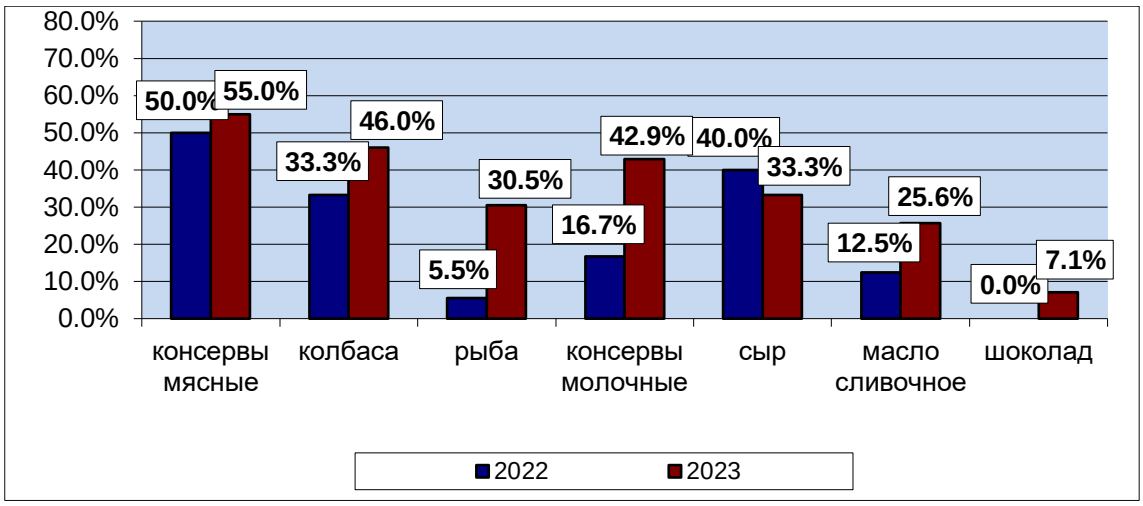

Рис. 10. Продовольственные товары. Товары, наиболее часто подвергающиеся подделке (проценты неудовлетворительных проб продукции, исследованной по показателям, направленным на выявление фальсификации)

Результаты лабораторных исследований показывают увеличение доли неудовлетворительных проб по показателям фальсификации кроме сыров.

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 продовольствия Свердловской области.**

В рамках обеспечения мероприятий подпрограммы 3 «Развитие потребительского рынка Свердловской области», утвержденной 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 2027 года» (далее – Подпрограмма 3), федеральным бюджетным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2023 году проведено 2600 лабораторных исследований 170 проб пищевых продуктов (молоко, сметана, творог, сливочное масло, колбасные изделия вареные, мясо птицы), изготовленных в соответствии с

требованиями государственных стандартов, технических регламентов и реализуемых в предприятиях розничной торговли Свердловской области.

По результатам проведенных лабораторных исследований 63 пробы не соответствовали требованиям нормативной документации, что составило 37 процентов (2022 г. – 41 процент).

В 27 пробах пищевых продуктов (16 процентов от исследованных) были выявлены признаки фальсификации (в основном это - колбасные изделия, масло сливочное), в 2022 году данный показатель был ниже и составлял 14 процентов.

Фальсификация выявлена в молочных продуктах - использование не молочных видов сырья, добавление в состав растительных масел.

Фальсификация выявлена в 14 исследованных пробах (35 процентов от исследованных) масла сливочного, у следующих изготовителей:

АО «Озерецкий молочный комбинат» (Московская область),

ИП Клюкин Вячеслав Владимирович (Свердловская область),

ООО «АкМай» (Республика Татарстан),

ООО «Модус» (Московская область),

ООО «Ру. Милк» (Челябинская область),

ООО «Сибирский вкус» (Тюменская область),

ООО «Сырная долина» (Курская область).

В фальсификатах колбасных изделий обнаружены нерегламентированные компоненты: каррагинан, препарат сухого животного белка, камедь, фрагменты субпродуктов и костной ткани, соевый белок, камедь, целлюлоза и другие.

Фальсификация колбасных изделий выявлена в продукции следующих изготовителей:

ООО «Мясокомбинат «ЖЕЛЕН» (Оренбургская область)

ООО «Мясокомбинат ЭКО» (Московская область)

ОАО «Царицыно» (Московская область)

ООО «Дымовское колбасное производство» (Московская область)

ОАО «Великолукский мясокомбинат» (Псковская область)

ИП Ильтяков Дмитрий Владимирович (Курганская область)

ООО «Агрофирма Ариант» (Челябинская область).

Протоколы лабораторных исследований продукции с неудовлетворительными результатами проб направлены в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области для принятия административных мер к недобросовестным изготовителям и продавцам пищевых продуктов.

Вопросы обеспечения противодействия обороту некачественной и опасной, в том числе фальсифицированной

пищевой продукции на территории Свердловской области, в течение года рассматривались в рамках заседаний координационных органов, созданных при Министерстве (отраслевых союзов товаропроизводителей, Коллегии и Общественного совета и других).

В свою очередь Министерство самостоятельно проводит профилактическую работу с местными производителями в части информирования о необходимости доработки программ производственного контроля, проведения внутренних лабораторных испытаний исходного сырья и готовой продукции, изменения технологических процессов, обучения и повышения квалификации сотрудников.

В целях широкого информирования, и формирования осознанного покупательского выбора, материалы о результатах лабораторных исследований доводятся до органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, а также размещаются в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Министерства, на информационном портале «Защита прав потребителей Свердловской области» (potrebitel66.ru) (далее – информационный портал, сайт).

За отчетный период на сайте в разделе «Новости» размещено более 400 информационных материалов о выявленных нарушениях прав потребителей, актуальных проблемах в сфере оборота потребительских товаров, оказания услуг и работ населению, и иная информация, направленная на обеспечение защиты прав потребителей.

В период с 1 января по 31 декабря 2023 года количество посетителей сайта составило порядка 20,1 тыс. человек.

Кроме того, в 2023 году проведен широкий круг мероприятий информационно-методического характера.

Проведено исследование рынка плодоовощной продукции в предприятиях розничной торговли Свердловской области с учетом фактора сезонности, что позволило оценить объемы рынка, темпы роста, определить потребительский спрос на услуги данного сегмента рынка и перспективы его дальнейшего развития.

Также, в ноябре 2023 года проведено 7 лекций для детей и подростков по основам потребительских знаний в общеобразовательных учреждениях города Екатеринбурга.

В результате 194 школьника получили комплексное представление:

- о месте человека как потребителя в экономической и социальной системе общества;
- об источниках потребительской информации;
- о способах решения потребительских проблем;

- о роли и функционировании системы защиты прав потребителей.

Также традиционно в отчетном году состоялись региональные фестивали качества молочной продукции, мясных и рыбных изделий, сыра, мороженого, воды, пива и безалкогольных напитков.

Стоит отметить, что фестивали качества объединяют и обеспечивают взаимодействие полного круга участников системы качества пищевых продуктов: производителей, предприятий торговли, потребителей, экспертов и студентов высших учебных заведений (будущих специалистов в области качества).

В рамках Всемирного дня прав потребителей Министерством проведен Областной конкурс, среди средств массовой информации на лучшее освещение тем, направленных на просвещение и популяризацию вопросов защиты прав потребителей в Свердловской области.

В целях обеспечения защиты прав потребителей от нелегальных, контрафактных товаров планомерно на территории Свердловской области внедряется информационная система маркировки товаров, которая имеет статус государственной системы и является эффективным инструментом противодействия незаконному обороту потребительских товаров.

В Свердловской области зарегистрировано и работают в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке, порядка 45 тысяч участников оборота.

В целях обеспечения готовности участников оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке, создан межведомственный оперативный штаб по контролю ситуации в части введения маркировки товаров средствами идентификации на территории Свердловской области.

Министерством в рамках установленных полномочий на постоянной основе осуществляется информирование, проводятся совещания, обучающие семинары по актуальным вопросам внедрения системы обязательной маркировки товаров, как с органами местного самоуправления, так и с организациями потребительского рынка региона.

Министерство точечно отрабатывает проблемные вопросы с администрациями муниципалитетов, в отдельных случаях — непосредственно с хозяйствующими субъектами. Благодаря чему, количество хозяйствующих субъектов - участников системы обязательной маркировки товаров, постоянно увеличивается.

Министерство находится в постоянном контакте и взаимодействии с ООО «Оператор – ЦРПТ», в рамках которого продолжается организационная работа по информированию

хозяйствующих субъектов по вопросам работы в системе обязательной маркировки товаров средствами идентификации.

Все запланированные на 2023 год мероприятия Подпрограммы 3 выполнены. Объемы финансирования мероприятий из областного бюджета составили – 2214,8 тыс. рублей (98 процентов - от запланированных).

Обеспечение населения качественными и безопасными продуктами питания остается одной из первостепенных задач органов исполнительной власти Свердловской области и инструментом поддержания социально-экономической стабильности региона. Работа в данном направлении будет продолжена в 2024 году.

В связи с переводом государственных программ на новую систему управления, в 2024 году к реализации предусмотрен Комплекс процессных мероприятий «Развитие потребительского рынка Свердловской области», включающий:

- реализацию мероприятий, содействующих развитию торговой деятельности;

- обеспечение качества, безопасность пищевых продуктов и защиты прав потребителей;

- осуществление торговое обслуживание в малонаселенных, отдаленных и труднодоступных сельских населенных пунктах.

Финансовые средства на реализацию мероприятий в 2024 году предусмотрены в областном бюджете в сумме 2,7 млн. рублей.

В сложившихся условиях, сдерживающих темпы развития потребительского рынка, возрастают задачи обеспечения полного удовлетворения спроса населения на качественные и безопасные потребительские товары, и услуги.

В целях реализации в 2023 году подпрограммы 3 с Федеральным бюджетным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» заключён государственный контракт в рамках которого 2023 году выполнены лабораторные исследования 170 проб социально значимых пищевых продуктов (молоко, сметана, творог, сливочное масло, колбасные изделия вареные, мясо куры), 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. Каменск-Уральского Свердловской области, 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 по установленным техническим заданием группам пищевых продуктов 63 пробы не соответствовали требованиям НД, что составило 37 процентов.

Следует отметить, что доля выявленных некачественных товаров с каждым годом остается на высоком уровне: 2023 – 37 процентов, 2022 - 41,5 процента, 2021 – 34 процента.

В товарной группе продукции «Масло сливочное» лабораторно исследовано 40 проб, из которых не соответствовали требованиям НД 25 проб или 62,5 процента. В структуре исследованных проб наибольшее количество неудов зарегистрировано по микробиологическим показателям безопасности – 17 неудовлетворительных проб из общего числа исследованных (или 42,5 процента).

По микробиологическим показателям безопасности пробы не соответствовали требованиям НД у изготовителей продукции:

- АО «Озерецкий молочный комбинат» (Московская область);
- АО «Полевской молочный комбинат» (Свердловская область);
- ИП Клюкин Вячеслав Владимирович (Свердловская область);
- ООО «АкМай» (Республика Татарстан);
- ООО «Еланский сыродельный комбинат» (Волгоградская область);
- ООО «МОДУС» (Московская область);
- ООО «Норман» (Свердловская область);
- ООО «ПК Маслодел» (Свердловская область);
- ООО «Ру. Милк» (Челябинская область);
- ООО «Сибирский вкус» (Тюменская область);
- ООО «СЫРНАЯ ДОЛИНА» (Курская область);
- ООО «Торговый Дом «Дубровкамолоко» (Брянская область);
- ООО «Уральский маслозавод» (Челябинская область).

По органолептическим показателям зарегистрирована 21 неудовлетворительная проба (или 52,5 процента от общего числа исследованных) у следующих изготовителей:

- АО «Озерецкий молочный комбинат» (Московская область);
- АО «Полевской молочный комбинат» (Свердловская область);

- ИП Клюкин Вячеслав Владимирович (Свердловская область);
- ООО «АкМай» (Республика Татарстан);
- ООО»АМК» (Московская область);
- ООО «Еланский сыродельный комбинат» (Волгоградская область);
- ООО «МОДУС» (Московская область);
- ООО «Норман» (Свердловская область);
- ООО «Ру. Милк» (Челябинская область);
- ООО «Сибирский вкус» (Тюменская область);
- ООО «СЫРНАЯ ДОЛИНА» (Курская область);
- ООО «Торговый Дом «Дубровкамолоко» (Брянская область);
- ООО «Уральский маслозавод» (Челябинская область).

По физико-химическим показателям - массовая доля влаги, выявлено несоответствие в 9 пробах (22,5 процента) у изготовителей:

- ИП Клюкин Вячеслав Владимирович (Свердловская область);
- ООО «АМК» (Московская область);
- ООО «МОДУС» (Московская область);
- ООО «Норман» (Свердловская область);
- ООО «Ру. Милк» (Челябинская область);
- ООО «Сибирский вкус» (Тюменская область);
- ООО «Уральский маслозавод» (Челябинская область).

По массовой доли жира несоответствия выявлены в 7 пробах продукции (17,5 процента) у изготовителей:

- ООО «Ру. Милк» (Челябинская область);
- ООО «Сибирский вкус» (Тюменская область);
- ООО «Уральский маслозавод» (Челябинская область);
- ООО «АМК»;
- ООО «МОДУС» (Московская область);
- ООО «Сибирский вкус» (Тюменская область);
- ООО «Уральский маслозавод» (Челябинская область).

Фальсификация (использование не молочных видов сырья, добавление растительных масел, что свидетельствует о наличии стеринов в жировой части исследуемых образцов проб) выявлена в 14 исследованных пробах (35 процентов) у изготовителей масла:

- АО «Озерецкий молочный комбинат» (Московская область);
- ИП Клюкин Вячеслав Владимирович (Свердловская область);
- ООО «АкМай» (Республика Татарстан);

- ООО «МОДУС» (Московская область);
- ООО «Ру. Милк» (Челябинская область);
- ООО «Сибирский вкус» (Тюменская область);
- ООО «СЫРНАЯ ДОЛИНА» (Курская область).

В товарной группе продукции «Молоко питьевое» всего исследовано 30 проб, из них выявлено 11 неудовлетворительных пробы или 36,6 процента. Исследованные пробы не соответствовали требованиям по микробиологическим показателям безопасности - 9 неудовлетворительных проб, зарегистрированы у изготовителей:

- ЗАО «Сернурский сырзавод» (Республика Марий Эл);
- ООО «Норман» (Свердловская область);
- СХПК «Битимский» (Свердловская область);
- АО «Группа Компаний «Российское Молоко» филиал «Новоуральский молочный завод» (Свердловская область);
- ООО «А7 Агро-Оренбургский Молочный Комбинат» (Оренбургская область);
- ООО «Алапаевский молочный комбинат (Свердловская область), АО «Молоко» (Свердловская область);
- АО «Молоко» (Курганская область);
- СППК «УралКомбикорм» (Свердловская область).

По органолептическим показателям не соответствовали требованиям НД 3 пробы изготовителей:

- ООО «Норман» (Свердловская область);
- ООО «А7 Агро-Оренбургский Молочный Комбинат» (Оренбургская область);
- АО «Молоко» (Свердловская область).

По физико-химическим показателям - массовая доля жира, выявлены 3 нестандартные пробы у следующих изготовителей:

- ООО «Маслозавод Нытвенский» (Пермский край);
- АО «Группа Компаний «Российское Молоко» филиал «Новоуральский молочный завод» (Свердловская область);
- ООО «Норман» (Свердловская область).

В товарной группе продукции «Сметана» всего исследовано 30 проб, из них выявлено 4 неудовлетворительных пробы или 13,3 процента: по микробиологическим показателям безопасности - 2 пробы у изготовителей:

- ООО «Ува-молоко» (Удмуртская Республика);
- ООО «АгриКо» (Свердловская область).

3 пробы по органолептическим показателям у изготовителей:

- ООО «Новосибирский молочный комбинат» (Новосибирская область);
- ООО «АгриКо» (Свердловская область).

2 пробы (Сметана «Экомилк». Массовая доля жира 20 процентов; сметана с массовой долей жира 15 процентов) не соответствовали требованиям НД по показателям фальсификации (жирно-кислотный состав жировой части не соответствует жирно-кислотному составу молочного жира коровьего молока; бета-ситостерин, кампестерин присутствуют в жировой части. Выявлена фальсификация: использование не молочных видов сырья, добавление растительных масел) у изготовителя:

- ООО «Новосибирский молочный комбинат» (Новосибирская область).

В товарной группе продукции «Творог» исследовано 30 проб, из них выявлено 5 неудовлетворительных проб или 16,6 процентов.

По микробиологическим показателям безопасности 4 пробы у изготовителей:

- ООО «Казанский молочный комбинат» (Республика Татарстан), АО «Ермолино Молоко» (Калужская область);
- АО «Полевской молочный комбинат» (Свердловская область).

1 проба продукции не соответствовала требованиям НД по физико-химическому показателю- массовая доля жира, изготовитель:

- ООО «Маслозавод Нытвенский» (Пермский край).

В товарной группе «Мясо кур» исследовано 20 образцов проб по органолептическим, микробиологическим показателям. Неудовлетворительные результаты проб в данной товарной группе продукции зарегистрированы по микробиологическим показателям в 6 образцах проб у изготовителей:

- АО «ПРОДО Птицефабрика Пермская» (Пермский край);
- АО «Ермолинка» (Калужская область);
- АО «Птицефабрика Свердловская» Отделение Первоуральское (Свердловская область);
- ООО «Магнитогорский птицеводческий комплекс», участок N2 «Бройлерное производство» (Челябинская область);
- ООО «Нагайбакский птицеводческий комплекс» (Челябинская область);
- ООО «Челны-Бройлер» (Республика Татарстан).

По органолептическим показателям выявлена 1 неудовлетворительная проба у изготовителя:

- ООО «Чебаркульская птица» (Челябинская область).

В товарной группе продукции «Колбасные изделия вареные мясные» исследовано 20 проб, в 11 пробах выявлен неудовлетворительный результат или 55 процентов. В структуре неудовлетворительных проб по исследованным показателям наибольшее количество неудовлетворительных результатов зарегистрировано по гистологической идентификации состава, что свидетельствует о фальсификации продукции (наличие несанкционированных включений) – 11 неудовлетворительных проб у изготовителей:

- ООО «Мясокомбинат «ЖЕЛЕН» (Оренбургская область);
- ООО «Мясокомбинат ЭКО» (Московская область);
- ОАО «Царицыно» (Московская область);
- ООО «Дымовское колбасное производство» (Московская область);
- ОАО «Великолукский мясокомбинат» (Псковская область);
- ИП Ильтяков Дмитрий Владимирович (Курганская область);
- ООО «Агрофирма Ариант» (Челябинская область);
- ИП Карамышева С.В. (Свердловская область).

По органолептическим показателям – 6 проб у изготовителей:

- ООО «Мясокомбинат ЭКО» (Московская область);
- ОАО «Царицыно» (Московская область);
- ИП Ильтяков Дмитрий Владимирович (Курганская область);
- ООО «Агрофирма Ариант» (Челябинская область);
- ОАО «Великолукский мясокомбинат» (Псковская область);
- ООО «Дымовское колбасное производство» (Московская область).

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.

2.1.1.Хлебобулочные изделия

В 2023 году качество хлебобулочных изделий проверено в 152 организациях, осуществляющих изготовление и оборот хлебобулочных изделий.

Основные нарушения, выявляемые при контрольных (надзорных) мероприятиях 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 контрольных (надзорных) мероприятий в 2023 году проинспектировано 2,3 тонны хлебобулочных изделий, забраковано 0,3 тонны или 13 процентов от проверенного (в 2022 году – 1,5 процента). Удельный вес забракованных хлебобулочных изделий по сравнению с 2022 годом увеличился в 8,7 раза. Структура забраковок хлебобулочных изделий приведена на рисунке 11.

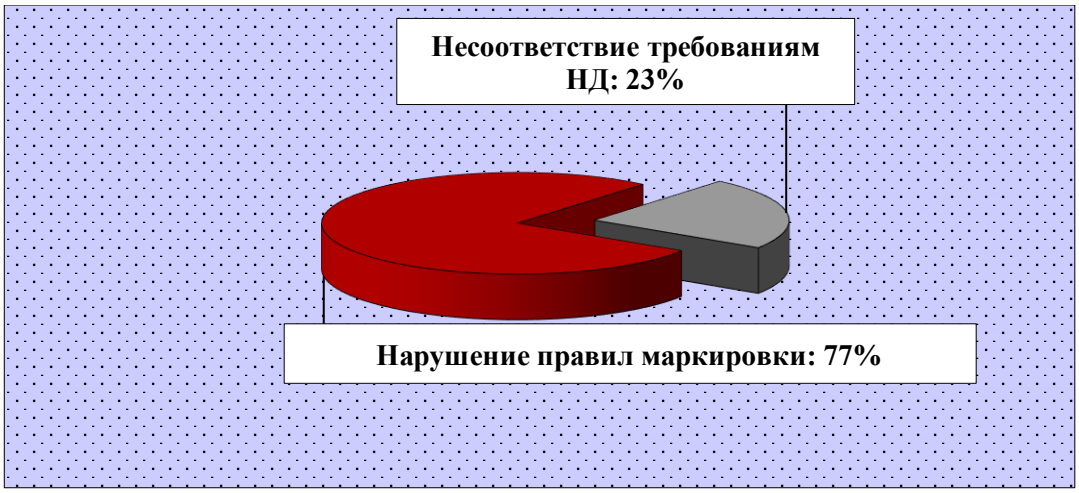

Рис. 11. Хлебобулочные изделия. Структура забраковок

Удельный вес забракованной продукции по причине несоответствия требованиям нормативных документов по качеству уменьшился в 1,8 раза и составил в 2023 году – 23 процента (в 2022 году – 40,8 процента). Удельный вес забракованной продукции по причине нарушения правил маркировки увеличился в 1,8 раза и составил – 77 процентов (в 2022 году – 38,2 процента).

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

В рамках проведенных проверок в 2023 году исследовано 116 проб хлебобулочных изделий, из них не соответствовали требованиям нормативных документов 11 проб (КМАФАнМ, БГКП, массовая доля жира, массовая доля сахара) – 9 процентов (в 2022 году – 3,6 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2022 годом увеличился в 2,5 раза.

Справка

С неполной информацией о товаре на маркировке:

- ИП Пазинский С.И. (Невьянский р-он Свердловской области);
- ИП Зиновьева А.В. (магазин «Фешинский», г. Талица);
- ИП Федерягина С.В.(магазин «Мясо птицы», г. Талица).

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 2023 году по сравнению с 2022 годом процент забракованной масложировой продукции уменьшился в 2,2 раза. Всего проверено 4,6 тонны масложировой продукции, забраковано 0,3 тонны, что составило 6 процентов (в 2022 году – 13,5 процента).

Структура забраковок масложировой продукции приведена на рисунке 12.

Рис. 12. Масложировая продукция. Структура забраковок

В 2023 году по сравнению с 2022 годом структура забраковок несколько изменилась. Удельный вес забракованной продукции по причине несоответствия требованиям технических регламентов, нормативных документов увеличился и составил 100 процентов (в 2022 году – 5,6 процента), по причине нарушения правил маркировки забракованная продукция отсутствовала (в 2022 году – 77,1 процента), по критериям фальсификации забракованная продукция также отсутствовала (в 2022 году – 0 процентов).

В рамках проведенных проверок в 2023 году отобрано и исследовано 103 пробы масложировой продукции, неудовлетворительные пробы отсутствуют (в 2022 году неудовлетворительные пробы также отсутствовали).

Основным нарушением при реализации масложировой продукции является продажа масложировой продукции без товаросопроводительной документации, обеспечивающей прослеживаемость данной продукции.

2.1.3.Молочная продукция

По сравнению с 2022 годом в 2023 году удельный вес забракованной молочной продукции уменьшился в 3,2 раза. Всего в 2023 году проинспектировано 52,6 тонны молочной продукции, забраковано 2,6 тонны, что составило 4 процента (за 2022 год – 12,9 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 критериям фальсификации. Кроме того, в ходе контрольных (надзорных) мероприятий были выявлены, в том числе, нарушения условий хранения продукции. Некоторые хозяйствующие субъекты реализовали молочную продукцию без документов, обеспечивающих её прослеживаемость.

Структура забраковок молочной продукции приведена на рисунке 13.

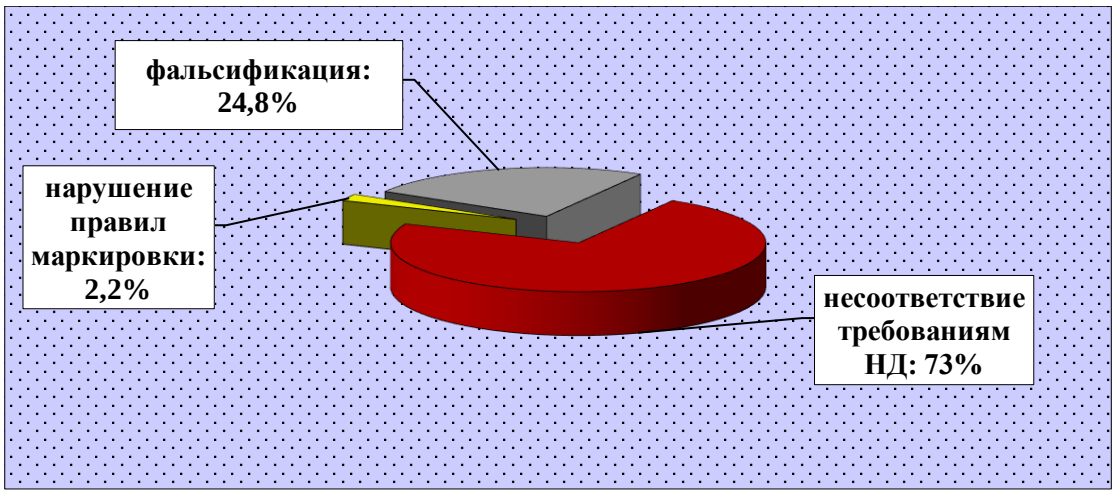

Рис. 13. Молочная продукция. Структура забраковок.

Удельный вес забракованной продукции по причине несоответствия требованиям нормативных документов по качеству уменьшился в 1,1 раза и составил в 2023 году – 73 процента (в 2022 году – 84,1 процента). Удельный вес забракованной продукции по причине нарушения правил маркировки уменьшился в 5,8 раза и составил 2,2 процента (в 2022 г. – 12,8 процента), при этом, по критериям фальсификации удельный вес забракованной продукции увеличился значительно и составил 24,8 процента (в 2022 году – 1 процент).

В рамках надзорных мероприятий проводились лабораторные исследования продукции.

Сведения о результатах лабораторных исследований молочной продукции в 2023 году приведены на рисунке 14.

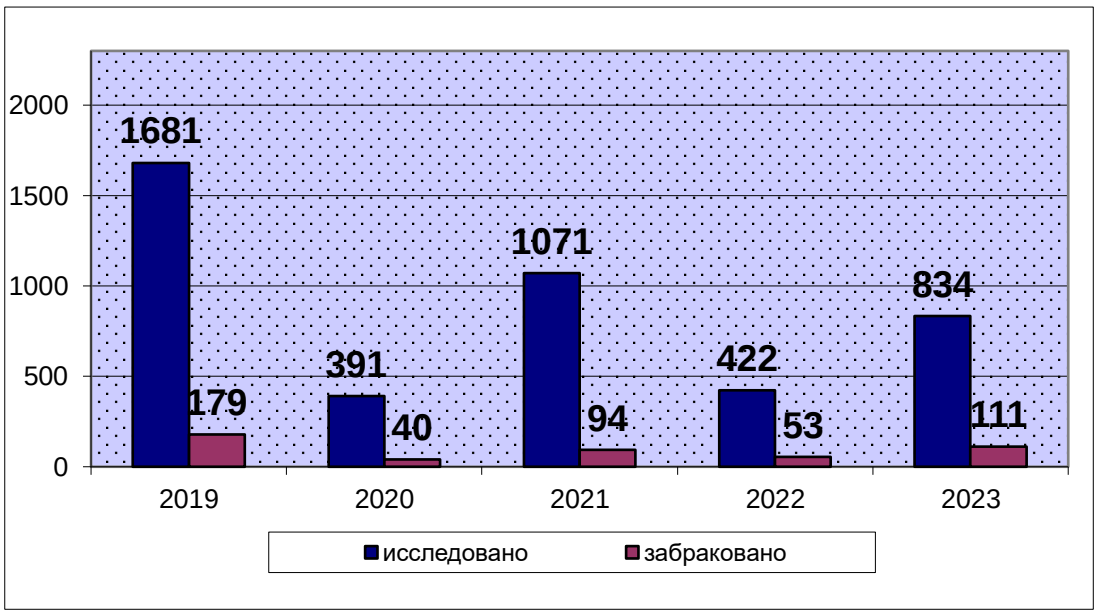

Рис. 14. Молочная продукция. Результаты лабораторных исследований молочной продукции

Всего в рамках проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в 2023 году отобрано и исследовано 834 пробы 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 111 проб, что составило 13,3 процента (в 2022г. – 12,6 процента). Удельный вес проб молочной продукции, не соответствующей требованиям технического регламента, по сравнению с 2022 годом увеличился незначительно.

По результатам лабораторных испытаний установлено:

- удельный вес неудовлетворительных проб молочной продукции, выработанной на территории Свердловской области больше, чем удельный вес неудовлетворительных проб завозимой молочной продукции на территорию Свердловской области в 1,7 раза и составляет 13,3 процента от числа всех исследованных проб молочной продукции, выработанной на территории Свердловской области;

- 61,3 процента проб молочной продукции от числа всех неудовлетворительных проб не соответствовали требованиям технических регламентов по микробиологическим показателям, подавляющее большинство которых отобрано в розничной торговой сети;

- наиболее часто подвергается подделке масло из коровьего молока.

Из исследованных 160 проб масла из коровьего молока признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 29 проб, что составило 18,1 процента (в 2022 году – 12 процентов). Удельный вес неудовлетворительных проб масла из коровьего молока по сравнению с 2022 годом увеличился в 1,5 раза. В том числе по критериям фальсификации в 2023 году исследовано 86 проб, из них 22 пробы – 25,6 процента (в 2022 году – 12,5 процента) не соответствовали требованиям нормативных документов по фальсификации молочного жира жирами немолочного происхождения, их доля в структуре всех неудовлетворительных проб масла составила 75,9 процента, причем около 30 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 N 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 раза меньше, чем завозимого из других субъектов Российской Федерации и составляет 18,2 процента.

Консервов молочных исследовано 14 проб, признаны не соответствующими требованиям нормативных документов, технического регламента 3 пробы, что составило 21,4 процента (в 2022 году – 7,1 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб консервов молочных по сравнению с 2022 годом увеличился в 3 раза.

По критериям фальсификации в 2023 году исследовано 7 проб консервов, из них 3 неудовлетворительные пробы, что составило 42,9 процента (в 2022 году – 16,7 процента), их доля в структуре всех неудовлетворительных проб консервов молочных составила 100 процентов (в 2022 году – 100 процентов)

Из исследованных 92 проб сыра 3 пробы не соответствовали заявленным требованиям, что составило 3,3 процента (в 2022 году – 8,3 процента). По критериям фальсификации 1 неудовлетворительная проба, что составило 33,3 процента (в 2022г. – 40 процентов)

Справка

Изготовители нестандартной продукции:

фальсифицированного масла сливочного:

1) изготовленного на территории Свердловской области: ИП Заботина А.А., ООО «Торговый Дом «Белая Ферма», ИП Афанасьев А.В., ИП Исаков К.Х., ООО «Производственная компания «Чистые продукты»;

2) завозимого из других регионов: ООО «Велда» (Челябинская область), ООО «Ильинская Коровка» (Пермский край), АО «Озерецкий молочный комбинат» (Московская область), ИП Клюкин В.В. (Челябинская область), ООО «АкМай» (Республика Татарстан), ООО «АМК» (Московская область), ООО «МОДУС» (Московская область), ООО «Ру. Милк» (Челябинская область), ООО «Сибирский вкус» (Челябинская область), ООО «Сырная долина» (Курская область), ИП Ждан Е.А. (Кемеровская область), ИП Мозгачев А.А. (Самарская область), ООО «Уральский маслозавод» (Челябинская область, ООО «Юговской комбинат молочных продуктов» (Пермский край), Болтовский маслосыркомбинат (Новосибирская область), ООО «Молсбыт» (Брянская облать), ООО «Предо» (Курская область), ООО «Уральский маслозавод» (Челябинская область).

Фальсифицированная молочная продукция браковалась в следующих образовательных учреждениях: ООО «Комбинат общественного питания», столовая (пищеблок) МБОУ СОШ N10 (г.Нижний Тагил), МБОУ «СИГНАЛЬНЕНСКАЯ СОШ», МБОУ Сигнальненская СОШ (г.Нижняя Тура), ООО «ОМС-Лечебное питание», пищеблок МБОУ СОШ N45 (г.Нижний Тагил), ИП Остроухов Александр Викторович, Пищеблок ГАП ОУ «Североуральский политехникум» (г.Североуральск).

Справка

Продавцы некачественной молочной продукции:

- по физико-химическим показателям, в том числе направленным на выявление фальсификации, молочная продукция браковалась в предприятиях торговли: ИП НЯМНИНА М.Ю., Магазин «Продукты» (г.Тавда), ООО «ТОРГСЕРВИС 66», Магазин «Светофор» (г.Екатеринбург, г.Невьянск, пгт.Пышма, пгт.Белоярский, пгт.Арти, г.Североуральск), ООО «ЭЛЕМЕНТ-ТРЕЙД», Распределительный центр «Монетка» (г.Березовский, г.Сухой Лог), ООО «ЛЕВ», Магазин супермаркет «Кировский» (г.Серов, г.Екатеринбург), АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ТАНДЕР», Гипермаркет «Магнит» (г.Екатеринбург, г.Красноуральск), ООО «ПВ-УРАЛ», магазин «Доброцен» (г.Серов, пгт.Пышма)

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

ООО «АЛЬФА-М», Магазин «Красное и Белое» (г.Красноуфимск), АО «ТОРГОВЫЙ ДОМ «ПЕРЕКРЕСТОК», магазин «Пятерочка» (г.Каменск-Уральский), ИП ЛЫСОВ А.А., магазин вкусностей «Румянец» (г.Первоуральск), ООО «ЛЕВ», Магазин «Супермаркет Кировский»(г.Верхняя Пышма), ООО «АГРОТОРГ», магазин «Пятерочка» ООО «АГРОТОРГ» (Нижнесергинское МО, пгт Дружинино), ООО «ПВ-УРАЛ», Магазин «Доброцен» (г.Нижняя Тура), ООО «СОЮЗ СВЯТОГО ИОАННА ВОИНА», магазин «Верный» (г.Сухой Лог), ООО «ЭЛЕМЕНТ-ТРЕЙД», магазин «Монетка» (г.Нижняя Тура), ООО «ТОРГСЕРВИС 66», Магазин «Светофор»(г.Красноуральск), ООО «Альбион-2002», Магазин «Бристоль»(г.Каменск-Уральский), АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ТАНДЕР», магазин «Магнит» (г.Красноуральск), ООО «ТОРГСЕРВИС 66», Магазин «Светофор» (пгт.Арти), ООО «ЛЕВ», Магазин « Кировский»(г.Екатеринбург), ИП Дурницын А.А., Магазин «Настенька» (Пригородный район, с. Южаково).

2.1.4.Мясная продукция

В 2023 году проинспектирована 41 тонна мясной продукции, забраковано 3,6 тонны, что составило 8 процентов (в 2022 году – 8 процентов). Удельный вес забракованной мясной продукции по сравнению с 2022 годом остался на том же уровне.

Структура забраковок мясной продукции приведена на рисунке 15.

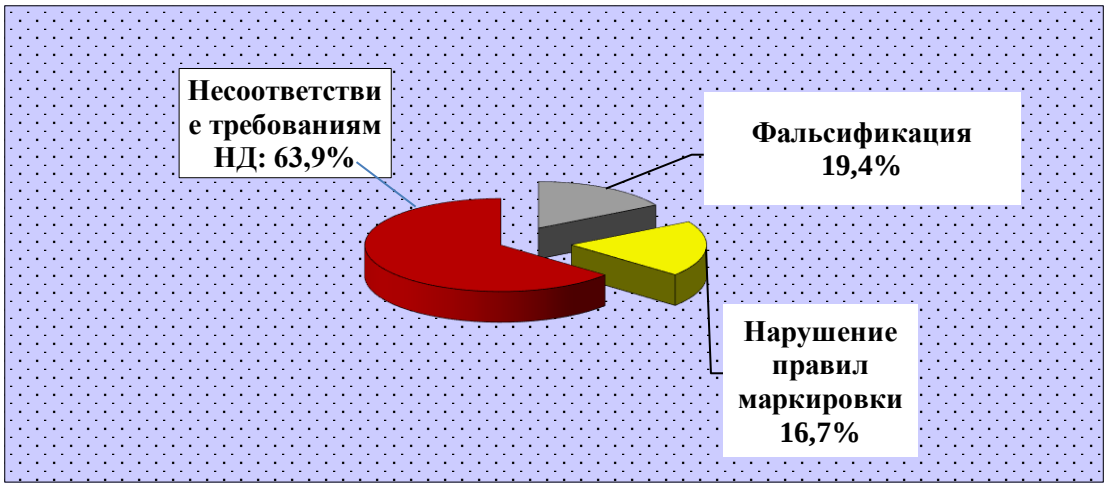

Рис. 15. Мясная продукция. Структура забраковок.

В 2023 году по сравнению с 2022 годом структура забраковок следующая: по сравнению с аналогичным периодом 2022 года в 1,7 раза увеличился удельный вес забракованной мясной продукции по причине несоответствия требованиям нормативных документов по показателям качества – 63,9 процента (в 2022 году – 35,6 процента), по причине нарушений правил маркировки наметилась тенденция к уменьшению в 1,8 раза – 16,7 процента (в 2022 году – 30,8 процента), удельный вес по причине фальсификации значительно увеличился и составил 19,4 процента (в 2022 году – 0,1 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 2023 года, по данным Управления, удельный вес неудовлетворительных проб для консервов мясных (наличие грубой соединительной ткани, хрящей, сухожилий, преобладание крупных кровеносных сосудов) увеличился и составил 55 процентов (в 2022 году – 50 процентов); для колбасы и колбасных изделий увеличился в 1,4 раза и составил 46 процентов (в 2022 году – 33,3 процента).

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

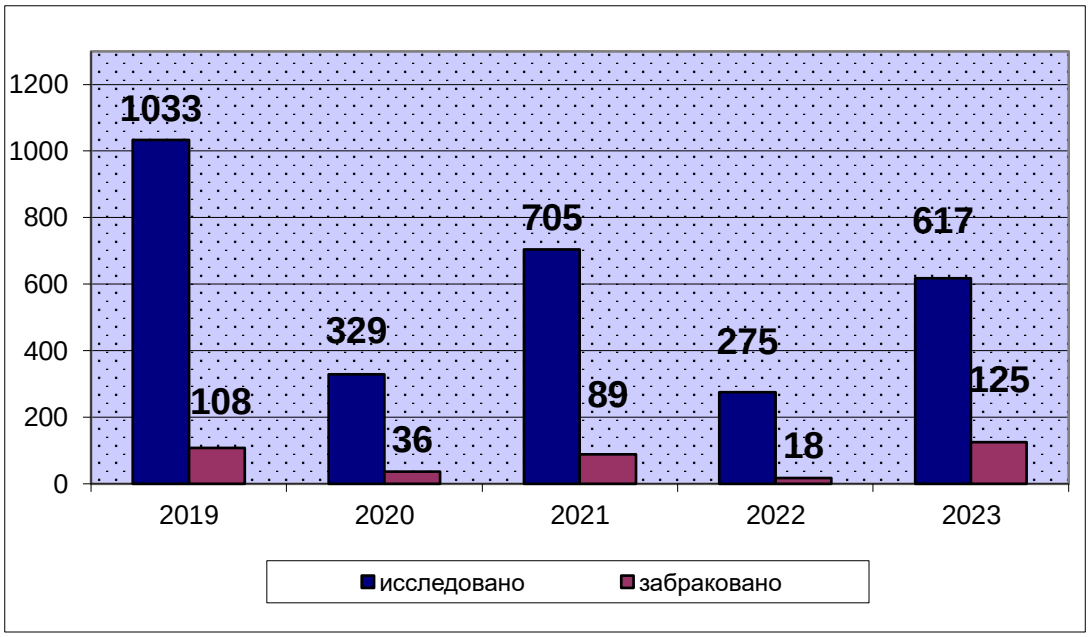

Рис. 16. Мясная продукция. Результаты лабораторных исследований

В 2023 году в рамках проведенных надзорных мероприятий исследованы 617 проб мясной продукции, из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 125 проб (20,3 процента), в 2022 году исследовано 275 проб мясной продукции, из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 18 проб (6,5 процента).

В том числе:

- мясной продукции, изготовленной на территории Свердловской области, исследовано 216 проб, не соответствовали требованиям нормативных документов 29 проб (13,4 процента, в 2022 году – 2,9 процента);
- мясной продукции, завозимой из других регионов Российской Федерации, исследовано 393 пробы, не соответствовали требованиям нормативных документов 96 проб (24,4 процента, в 2022 году – 10,1 процента).

Таким образом, удельный вес неудовлетворительных проб изготовленной на территории Свердловской области в 1,8 раза меньше, чем завозимой продукции.

Ситуация с колбасными изделиями ухудшилась по сравнению с 2022 г. Всего колбасных изделий в 2023 году исследована 141 проба, из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 29 проб (20,6 процента, в 2022 году – 0 процентов). В том числе, изготовленных на территории Свердловской области исследовано 36 проб, из них 4

пробы признаны не соответствующими требованиям нормативных документов (11,1 процента, в 2022 году – 0 процентов); завозимых из других регионов исследовано 105 проб, из них 25 проб признаны не соответствующими требованиям нормативных документов (23,8 процента, в 2022 году – 0 процентов).

На предмет выявления фальсификации в 2023 году исследовано 50 проб колбасных изделий, из них 23 пробы признаны не соответствующими требованиям нормативных документов (46 процентов, в 2022г. – 33,3 процента).

Консервов мясных исследовано 60 проб, не соответствовали требованиям нормативных документов 33 пробы (55 процентов, в 2022 году – 100 процентов). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2022 годом уменьшился в 1,8 раза. В том числе по критериям фальсификации исследованы 34 пробы, 19 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 55 процентов (в 2022 году – 100 процентов).

Справка

Изготовители нестандартной продукции:

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

- Свердловская область: АО «Птицефабрика Свердловская»
- завозимые из других регионов Российской Федерации:

Ильтяков Д.В. (Курганская область), ОАО «Великолукский мясокомбинат» (Псковская область), ООО «Агрофирма Ариант» (Челябинская область), ООО «Дымовское колбасное производство» (г.Москва), ОАО «Царицыно» (г.Москва), ООО «ЖЕЛЕН» (Оренбургская область), ООО «Мясокомбинат ЭКО» (Московская область), ИП Куприянова Е. В. (Челябинская область), ООО «Владимирский стандарт» (Владимирская область), Агрохолдинг «Юбилейный» ООО « Ишимский мясокомбинат» (Тюменская область), ООО «Иней» (г. Санкт-Петербург), ООО «МПК «Атяшевский» (Республика Мордовия), ООО «Мясокомбинат «Кунгурский» (Пермский край), ООО Комбинат «Дубки» (Саратовская область), ООО «Мираторг-Курск» (Курская область), ИП Чинькова Ю.В. (г.Челябинск), ООО «Оренбургский мясокомбинат» (Оренбургская область), ООО «Орский мясоперерабатывающий комбинат»(Оренбургская область).

2) **консервов мясных** по наличию несанкционированных включений по результатам гистологической идентификации состава:

АО «Орелпродукт» (Орловская область), ООО «Курганский мясокомбинат «Стандарт» (Курганская область), ООО «МПК «САЛЮТ+» (Ленинградская область), ООО «ПК МАМИР» (Московская область), ООО «ПК»РУСЬ» (Новгородская область), ООО «Русская Ресурсная Компания - Сибирь» (Алтайский край), ООО «Скопинский мясоперерабатывающий завод» (Рязанская область).

Ситуация с мясом кур улучшилась по сравнению с 2022 г. В 2023 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе контрольных (надзорных) мероприятий проверено 35,9 тонны мяса птицы, из них 2,8 тонны продукции не соответствовали требованиям нормативных документов и составила 7 процентов, что в 3 раза больше, чем в 2022 году (в 2022 году – 2,2 процента).

В рамках проверок исследовано 306 проб мяса кур, признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 33 пробы (10,8 процента, в 2022 году – 5,6 процента), в том числе не соответствовали установленным требованиям по бактериологическим показателям (БГКП (колиформы), КМАФАнМ) 31 проба из 241 исследованных по данным показателям (12,9 процента), что в 1,4 раза больше, чем в 2022 году (9 процентов).

В 2023 году исследовано 10 проб мяса кур (тушки и их части замороженные) по массовой доле влаги и мясного сока, выделившихся при размораживании мяса кур. Неудовлетворительные пробы отсутствовали (в 2022 году – 0 процентов).

Справка

Изготовители нестандартной продукции:

по микробиологическим показателям: ООО «Нагайбакский птицеводческий комплекс»(Челябинская область), АО «Уралбройлер» (Челябинская область), ООО «РАВИС-птицефабрика Сосновская» (Челябинская область), Индивидуальный предприниматель Смирнов Виталий Валерьевич (Челябинская область), ООО «Восточная-Агро» (Оренбургская область), АО «ПРОДО Тюменский бройлер» (Тюменская область), ОАО «Царицино» (Московская область), ООО «Кура-Ру» (Московская область), ООО «Ставрапольский бройлер», филиал «Мясоптицекомбинат «Невинномысский» (Ставропольский край),

ООО «Новоуральский мясной двор» (Свердловская область), АО»ПТИЦЕФАБРИКА «СВЕРДЛОВСКАЯ» (Свердловская область), ООО «КУРАТЬЕ» (Свердловская область), ООО «ПТИЦЕФАБРИКА АРТЕМОВСКАЯ» (Свердловская 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 «САТЕЛЛИТ», магазин «Красное и Белое» (г.Екатеринбург), ООО «ЛЕНТА», гипермаркет «Лента» (г.Нижний Тагил), ООО «АШАН», Гипермаркет «Ашан»(г.Екатеринбург), АО «ТОРГОВЫЙ ДОМ «ПЕРЕКРЕСТОК», магазин «Пятерочка» (г.Краснотуринск, пгт.Белоярский), ООО «АГРОТОРГ», Универсам «Пятерочка» (г.Верхняя Тура, г.Асбест, г.Екатеринбург), АО «ТОРГОВЫЙ ДОМ «ПЕРЕКРЕСТОК»,магазин «Пятерочка» (г.Екатеринбург, г.Камышлов), ИП Исаков Пирмагомед Гусенович, ТД «Ирбитский» (г.Ирбит), ООО «ЛЕВ», магазин «Кировский» (г.Асбест, г.Ревда, г.Нижняя Тура), ООО «ЭЛЕМЕНТ-ТРЕЙД», Магазин « Монетка» (г.Североуральск), ООО «СОЮЗ СВЯТОГО ИОАННА ВОИНА», Магазин «Верный» (г.Екатеринбург), АО «Птицефабрика «Свердловская», Торговый павильон в ТК «Феникс» (г.Нижний Тагил), ООО «АЛЬФА-М», магазин «Красное и Белое» ООО «Альфа-М» (г.Первоуральск, г.Богданович), ООО «ПВ-УРАЛ», магазин «Доброцен» (г.Красноуфимск, г.Сухой Лог), ООО «ТОРГСЕРВИС 66», магазин «Светофор» (пгт.Пышма, г.Богданович, г.Невьянск, пгт.Арти), ООО «ТОРГОВАЯ КОМПАНИЯ «ДОБРЫЙ ХЛЕБ», магазин N 1 «Золотой колос» (г.Серов), АО «Тандер», магазин «Магнит» (пгт.Пионерский, г.Сухой Лог), ООО «АЛЬФА-М», магазин «Красное и Белое»(г.Екатеринбург, г.Асбест, г.Первоуральск), ООО «АПОГЕЙ», Магазин «Красное и Белое» (г.Нижний Тагил, г.Краснотурьинск, г.Серов), ООО «САТЕЛЛИТ», Магазин «Красное и Белое» (г.Асбест, г.Краснотурьинск)

54 процента от числа всех неудовлетворительных проб мясной продукции приходится на микробиологические показатели (в 2022г. – 9 процентов). В основном это относится к мясной

продукции, отобранной в предприятиях розничной торговли и общественного питания.

2.1.5. Рыбная продукция

В 2023 году проинспектировано 12,9 тонны рыбной продукции, забраковано и изъято из оборота 1,3 тонны или 10 процентов от проверенного количества. Удельный вес забракованной рыбной продукции по сравнению с 2022 годом увеличился в 2,7 раза. Структура забраковок приведена на рисунке 17.

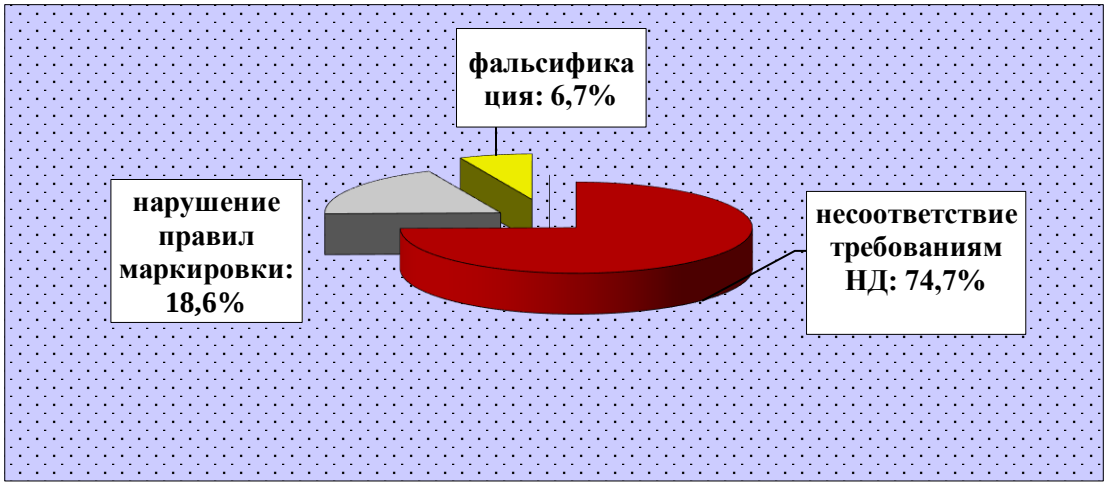

Рис. 17. Рыбная продукция. Структура забраковок

Также как и за аналогичный период 2022 года, наибольший удельный вес в структуре забраковок в 2023 году занимают забраковки по причине отсутствия документов, подтверждающих качество и безопасность продукции, нарушения правил маркировки, а также по причине фальсификации. По причине нарушения требований технических регламентов в 2023 году удельный вес забракованной рыбной продукции составил 74,7 процента (в 2022 году данный показатель составлял 15,4 процента), по причине нарушения правил маркировки удельный вес забракованной рыбной продукции составил 18,6 процента (в 2022 году данный показатель составлял 36 процентов).

Удельный вес забракованной рыбной продукции по критериям фальсификации в 2023 году составил 6,7 процента, по причине истекшего срока годности в 2023 году составил 0,3 процента (в 2022 году данный показатель составил 1,4 процента).

Иная ситуация с рыбными консервами. В результате проверок проинспектировано 1422 условные банки консервов рыбных, забраковано и изъято из оборота 149 условных банок или 10,4 процента (в 2022 году данный показатель составлял 3,6 процента). В структуре забраковок, весь объем забракованной продукции приходится на консервы рыбные, не соответствующие требованиям

нормативных документов, который составил в 2022 году 100 процентов.

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

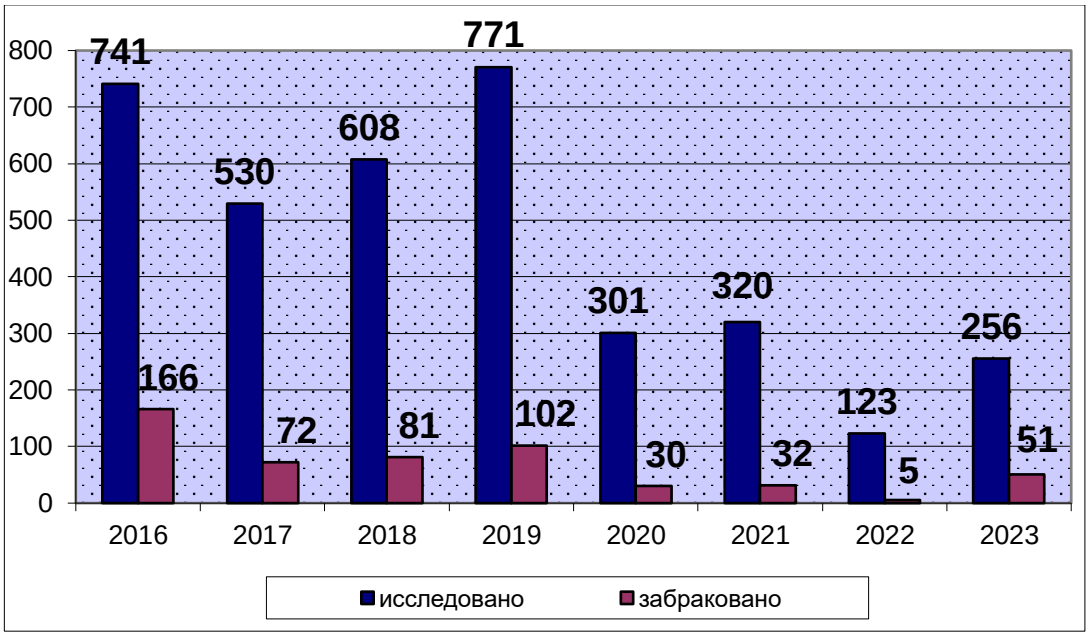

Рис. 18. Рыбная продукция. Результаты лабораторных исследований рыбной продукции

В 2023 году в рамках проверок проведены испытания 256 проб рыбной продукции, не соответствовала требованиям нормативных документов 51 проба (19,9 процента). Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2022 годом увеличился в 4,9 раза.

В 2023 году рыбная продукция браковалась только по несоответствию физико-химическим показателям, процент забраковки составил 23,2 процента из 151 исследованной, по микробиологическим (КМАФАнМ, БГКП (колиформы), дрожжи, плесени), процент забраковки составил 11 процентов из 109 исследованных.

На предмет выявления фальсификации в 2023 году исследовано 95 проб рыбной продукции, из них 29 проб признаны не соответствующими требованиям нормативных документов (30,5 процента, в 2022г. – 5,5 процента).

По органолептическим (внешний вид, вкус и запах, консистенция), а также паразитологическим показателям (личинки паразитов в живом виде в мороженой рыбной продукции) в 2023 году продукция не браковалась.

В том числе консервов рыбных исследовано 32 пробы, признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 8 проб (25 процентов, в 2022 году – 33,3 процента).

Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2022 годом уменьшился в 1,3 раза.

Справка

Изготовители нестандартной продукции:

консервов рыбных по физико-химическим показателям: ООО «Фортуна Крым», Республика Крым (консервы рыбные стерилизованные. Сайра тихоокеанская натуральная с добавлением масла ТМ «Фаворит» по показателю «Массовая доля составных частей рыбы»), ООО «Ряжская рыбоперерабатывающая компания», Рязанская область (Натуральные рыбные консервы стерилизованные. «Сельдь тихоокеанская натуральная» по показателю «Белки»).

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» 151 проба мороженой рыбной продукции, не соответствовали заявленной на маркировке информации о массе нетто, завышенному содержанию массовой доли ледяной глазури 29 проб (19 процентов, в 2022 году – 5,5 процента).

По данным признакам браковалась продукция, изготовленная

- на территории Свердловской области: ООО «Хладпром», ООО РПК «Парус», ООО «Волна», ООО «Дельта», ООО «ТПК – Остров», ООО «ТПК – Флагман»
- на территории других субъектов Российской Федерации: ООО «Линкор» (Ленинградская область), ООО РП «Русский берег» (Ростовская область).

Субъекты, осуществляющие оборот несоответствующей рыбной продукции: АО «ТОРГОВЫЙ ДОМ «ПЕРЕКРЕСТОК», магазин «Пятерочка» (г.Екатеринбург), ООО «ТОРГСЕРВИС 66», магазин «Светофор» (г.Невьянск), ООО «АГРОТОРГ», гипермаркет «Пятерочка» (г.Сухой Лог, г.Североуральск, г.Асбест), ООО «ЛЕВ», магазин супермаркет «Кировский» (г.Серов), АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ТАНДЕР», магазин «Магнит» (г.Среднеуральск), ООО «ЭЛЕМЕНТ-ТРЕЙД», магазин «Монетка» (г.Асбест), ООО «ЛЕНТА», Гипермаркет «Лента» (г.Екатеринбург).

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.

2.1.6. Кондитерские изделия

Удельный вес забракованных кондитерских изделий в 2023 году по сравнению с 2022 годом снизился в 1,2 раза и составил 10,8 процента.

В 2023 году проинспектировано 3,7 тонны кондитерских изделий, забраковано и изъято из оборота 0,4 тонны (10,8 процента, в 2022 году – 13 процентов).

Структура забракованных кондитерских изделий приведена на рисунке 19.

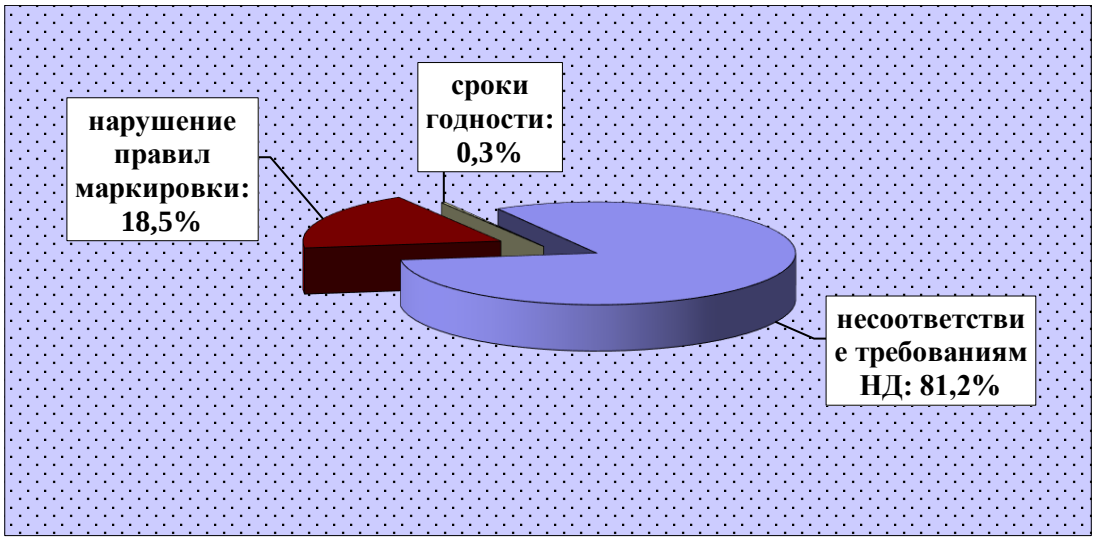

Рис. 19. Кондитерские изделия. Структура забраковок кондитерских изделий

81,2 процента забракованной продукции приходится на продукцию, реализуемую с нарушением требований технических регламентов, 18,5 процента – с нарушением правил маркировки, 0,3 процента – при нарушении сроков годности.

В рамках надзорных мероприятий проводились лабораторные исследования продукции. Сведения о результатах лабораторных исследований кондитерских изделий приведены на рисунке 20.

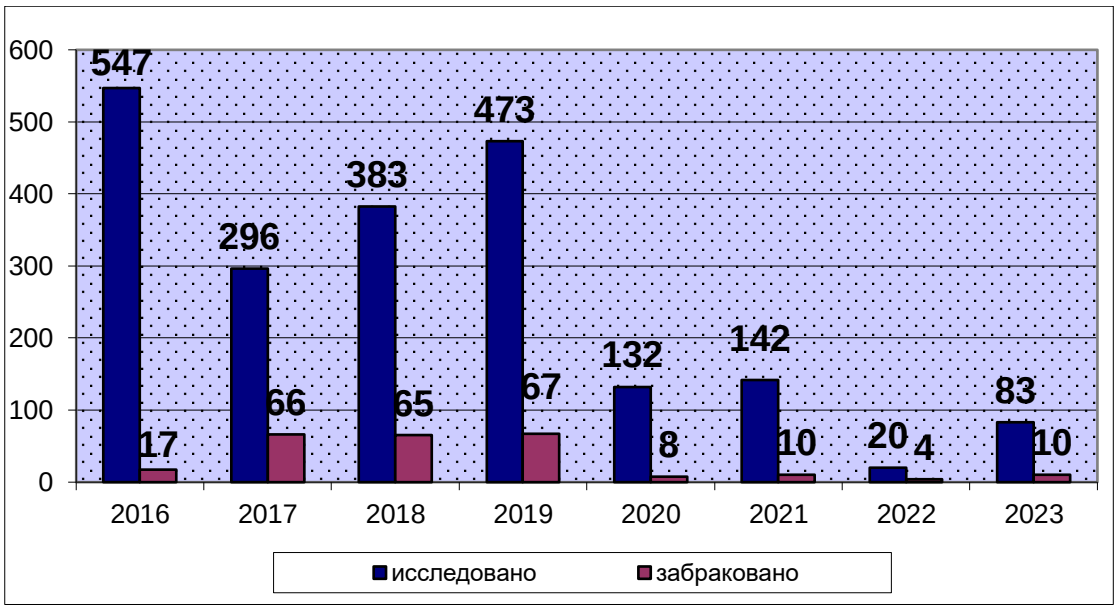

Рис. 20. Кондитерские изделия. Результаты лабораторных исследований кондитерских изделий

Всего исследовано 83 пробы кондитерских изделий, из них признаны не соответствующими требованиям нормативных документов 10 проб (12 процентов). В 2023 году удельный вес неудовлетворительных проб кондитерских изделий по сравнению с 2022 годом уменьшился в 1,6 раза. 90 процентов от всех неудовлетворительных проб не соответствовали требованиям нормативных документов по бактериологическим показателям.

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

В 2023 году исследовано 14 проб шоколада, забракована 1 проба по показателю «Массовая доля 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, в 2021 году забраковано 3 пробы шоколада, в 2022-2023 годах шоколад по заниженному содержанию какао-продуктов не браковался.

Справка

Изготовители некачественных кондитерских изделий:

- **по микробиологическим показателям**: ООО «МАРКС», Кафе «Энгельс» (г.Екатеринбург), ООО «ГЕБО»(г.Екатеринбург), ООО «ТорТалье» (г.Екатеринбург), ООО «Кондитерская фабрика ФАНТЭЛЬ» (Челябинская область), ОАО «Хлебпром» (Челябинская

область), ООО «СТАРЫЙ ХЛЕБОЗАВОД», кондитерский цех (г.Серов).

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

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 являются одним из приоритетных направлений деятельности Управления.

Однако, в связи с введенными ограничениями контрольной (надзорной) деятельности в соответствии с Постановлением Правительства от 10.03.2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» в 2023 году отмечается продолжение снижения проведенных контрольных (надзорных) мероприятий и повышения количества исследованных проб алкогольной продукции в сравнении с предыдущими годами (в 2023 году - 131 проба, в 2022 году – 10 проб).

Так, всего в 2023 году Управлением проведено 26 контрольных (надзорных) мероприятий в отношении контролируемых лиц, осуществляющих оборот алкогольной продукции. Динамика проведенных проверок представлена на рисунке 21.

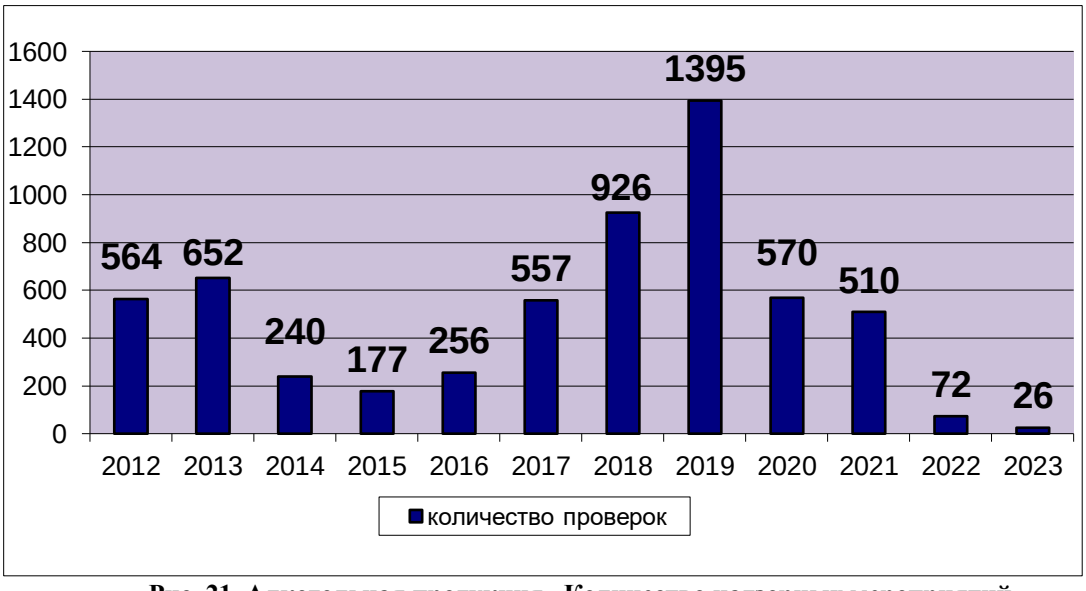

Рис. 21. Алкогольная продукция. Количество надзорных мероприятий

В ходе контрольных (надзорных) мероприятий специалистами Управления осуществлялась оценка продукции на соответствие обязательным требованиям. - проверено 1475 литров алкогольной продукции, забраковано 154 литра, что составляет 10,4 процента от проинспектированной продукции. В сравнении с 2022 годом удельный вес забракованной продукции уменьшился в 3 раза.

Структура забраковок алкогольной продукции представлена на рисунке 22.

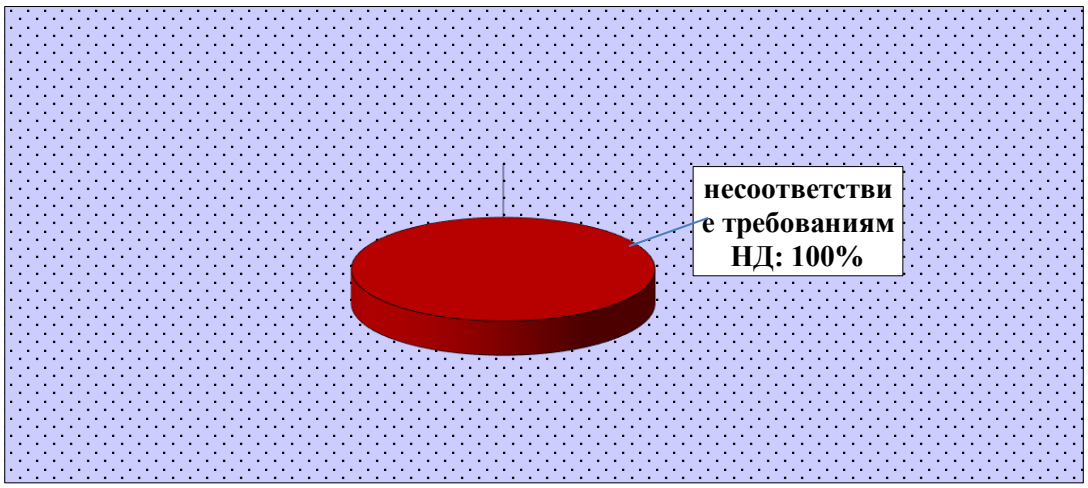

Рис. 22. Алкогольная продукция. Структура забраковок алкогольной продукции

Забраковка приходится на несоответствие алкогольной продукции требованиям нормативных документов – 100 процентов.

В рамках контрольных (надзорных) мероприятий проводились лабораторные исследования алкогольной продукции. Сведения о проведенных исследованиях представлены на рисунке 23.

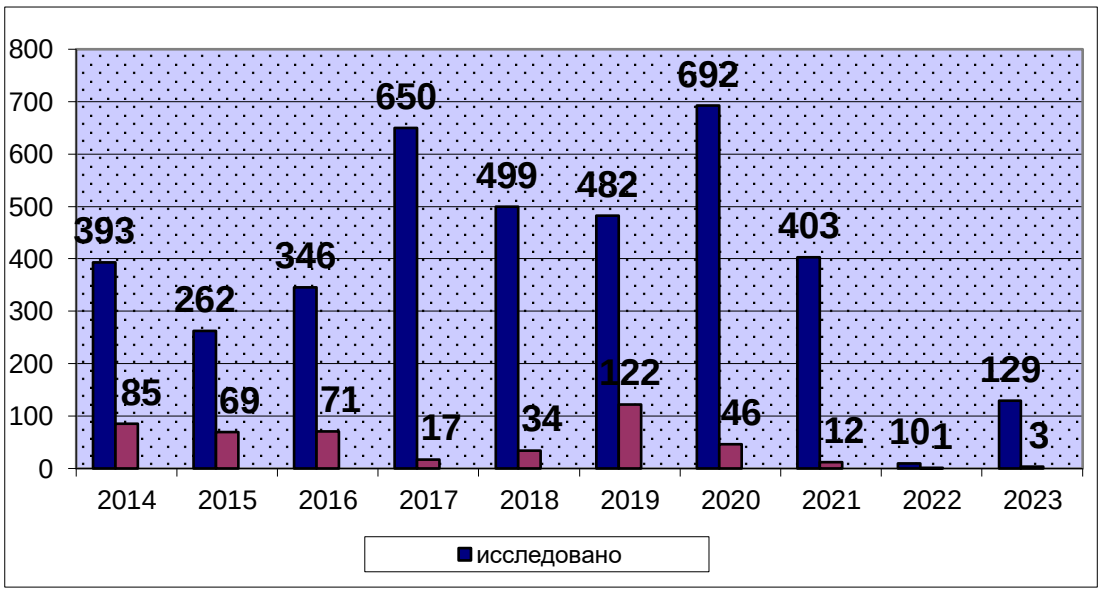

Рис. 23. Алкогольная продукция. Результаты лабораторных исследований алкогольной продукции

В 2023 году в рамках надзорных мероприятий исследовано 129 проб алкогольной продукции. Не отвечали требованиям нормативных документов 2 пробы вина (по органолептическим показателям) и 1 проба пива (по показателю «Краситель понсо 4R»), что составляет 2 процента. Удельный вес неудовлетворительных проб по сравнению с 2022 годом уменьшился в 5 раз.

В ходе контрольных (надзорных) мероприятий выявлено 2 факта нарушений обязательных требований, связанных с реализацией алкогольной продукции, в том числе:

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

- на объекте – магазин «Кировский», ООО «Лев», Свердловская область, г.Асбест, ул.Ленина, 12, допущена реализация алкогольной продукции, не соответствующей требованиям нормативных документов, а именно: вино «AW» полусладкое белое, дата розлива: 08.04.2022г., изготовитель ООО «АРГО», Россия, Краснодарский край, г.Горячий Ключ, ул.Кириченко, д.15, не соответствующей требованиям ГОСТ Р 32030-2013 «Вина столовые и виноматериалы столовые. Общие технические условия» по органолептическому показателю «Внешний вид». В отношении юридического лица составлен протокол об административном правонарушении по ч. 1 ст.14.43 КоАП РФ (объединено на стадии рассмотрения (ч.2 ст.14.43 КоАП РФ). По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа в размере 350 тыс. рублей;

- на объекте – магазин «Красное и Белое», ООО «Сателлит», Свердловская область, г.Нижние Серги, ул.Жукова, 17, допущена реализация алкогольной продукции, не соответствующей требованиям нормативных документов, а именно: вино сухое красное «Янтарная гроздь», дата изготовления: 20.03.2023г., изготовитель ООО «Кубанский Винно-Коньячный комбинат», юридический адрес: Россия, 352323, Краснодарский край, Усть-Лабинский р-он, ст. Ладожская, ул. Коньшиных, 111, фактический адрес: Россия, 352323, Краснодарский край, Усть-Лабинский р-он, ст. Ладожская, ул. Коньшиных, 111, не соответствующей требованиям ГОСТ Р 32030-2013 «Вина столовые и виноматериалы столовые. Общие технические условия» по органолептическим показателям «Аромат» и «Вкус». В отношении юридического лица составлен протокол об административном правонарушении по ч. 1 ст.14.43 КоАП РФ По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа в размере 100 тыс. рублей.

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

- при анализе материалов КУСП в отношении ИП Дрянковой Ю.В., торговый павильон «Южный», Свердловская обл., г.Новая Ляля, ул.Р.Люксембург, 71а, установлен оборот алкогольной продукции, а именно: водка «Хортица», «Вечерний Нижний», «Белуга», 0,5 л, в количестве 6 бутылок, при отсутствии маркировки специальными марками. На основании поступивших материалов, Серовским отделом было подготовлено и направлено в Верхотурский районный суд исковое заявление в защиту интересов неопределенного круга потребителей о прекращении противоправных действий ИП Дрянковой Ю.В. Решением Верхотурского районного суда от 07.07.2023г. (дело N 2-389/2023) заявленные требования были удовлетворены в полном объеме, суд признал действия ИП Дрянковой Ю.В. по розничной продаже немаркированной федеральными специальными марками и специальными (акцизными) марками алкогольной продукции противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и запретил указанные действия. Суд признал изъятую немаркированную продукцию опасной и возложил на индивидуального предпринимателя обязанность за свой счет уничтожить изъятую некачественную и опасную алкогольную и табачную продукцию. Суд также возложил на предпринимателя обязанность через средства массовой информации довести до сведения потребителей решение суда. Решение суда вступило в законную силу.

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

- при проведении проверки в отношении ООО «Апогей», на объекте – магазин «Красное и Белое», Свердловская область, г.Камышлов, ул.Энгельса, д.276, установлен оборот алкогольной продукции в отсутствие сопроводительных документов, удостоверяющих легальность производства и оборота. В отношении юридического лица составлен протокол об административном правонарушении по ч. 1 ст.14.43 КоАП РФ (объединено на стадии рассмотрения с ч.2 ст.14.43 КоАП РФ). По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа в размере 300 тыс. рублей.

- при проведении проверки в отношении АО «Тандер», на объекте – магазин «Магнит Патмос», Свердловская область, Байкаловский район, с.Байкалово, ул.Революции, д.15, установлен

оборот алкогольной продукции (пиво) в отсутствие сопроводительных документов, удостоверяющих легальность их производства и оборота. В отношении юридического лица составлен протокол об административном правонарушении по ч. 1 ст.14.43 КоАП РФ По результатам рассмотрения принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа в размере 100 тыс. рублей.

- **продажа алкогольной продукции несовершеннолетним (по материалам, поступившим из органов полиции).**

По результатам проверок составлено 188 протоколов об административном правонарушении. Вынесено 204 постановления на сумму 1,1 млн. рублей.

В настоящее время к полномочиям территориальных органов Роспотребнадзора не относится контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований Федерального закона от 22.11.1995 N 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» (далее - Федеральный закон N 171-ФЗ).

В соответствии с пунктом 1 статьи 6 Федерального закона от 22 ноября 1995 года N 171-ФЗ к полномочиям органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, в том числе, относится осуществление регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции.

Вышеуказанные полномочия закреплены **в Положении о Министерстве агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области (далее – Министерство),** утвержденном постановлением Правительства Свердловской области от 02.08.2012 N 834-ПП «Об утверждении Положения, структуры и предельного лимита штатной численности Министерства агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области».

Принимаемые Министерством меры по повышению эффективности осуществления регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции в 2023 году носили профилактический характер и были направлены на предупреждение нарушений обязательных требований к розничной

продаже алкогольной продукции, в том числе при оказании услуг общественного питания.

В целях предупреждения нарушений обязательных требований Министерством в 2023 году реализован комплекс профилактических мероприятий, предусмотренных Программой профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Свердловской области на 2023 год, утвержденной приказом Министерства от 17.11.2022 N 617.

Министерством активно применяется консультирование контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований. Консультирование проводится по телефону, посредством видео-конференц-связи. Всего в 2023 году проведено 700 консультирований.

В 2023 году проведено 570 профилактических визитов, в том числе 554 обязательных профилактических визита. Графики проведения Министерством обязательных профилактических визитов размещаются на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Государственный контроль» ежемесячно до 20 числа месяца, предшествующего месяцу проведения обязательных профилактических визитов.

Дополняет информацию о проведенных надзорных мероприятиях на территории Свердловской области в рассматриваемом сегменте рынка данные **Межрегионального управления Федеральной службы по контролю за алкогольным и табачным рынками по Уральскому федеральному округу**.

В рамках федерального государственного контроля и надзора в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции проведено 24 контрольных мероприятия, из них:

– 7 внеплановых выездных проверок, проведенных по согласованию с органами Прокуратуры, из них: 2 проверки проведены в соответствии с выявленными индикаторами риска, 5 - по основанию угрозы жизни граждан. По результатам проверок выявлено 26 нарушений законодательства, вынесено 5 предписаний об устранении нарушений. ФС РАР вынесено одно решение о приостановлении действия лицензии от 24.04.23 N РК-опт/14, по решению суда аннулирована 1 лицензия от 09.10.2023 NA60-42148/2023.

– 1 внеплановая документарная проверка по материалу, зарегистрированному в КУСП МУ МВД России по ЗАТО

г. Новоуральск и пос. Уральский Свердловской области. По результатам проверки выявлено 2 нарушения законодательства, изъято 300 декалитров алкогольной продукции.

- 16 мероприятий в рамках Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ), составлено 16 протоколов, в том числе: по ст.14.19 КоАП РФ - 6; ст. 14.45 КоАП РФ - 4; ч. 2 ст. 14.16 КоАП РФ - 4; ч.2 ст. 14.43 КоАП РФ - 1; ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ – 1.

В рамках предоставления государственных услуг проведено:

– 19 мероприятий по заявлениям организаций для продления / переоформления/продления/выдачи лицензии;

– 4 оценки соответствия основного технологического оборудования требованиям, указанным в расчете производственной мощности;

– 55 мероприятий по пломбированию (распломбированию) автоматических средств измерения и учета;

– 41 мероприятие по пломбированию (распломбированию) автоматизированной системы контроля перевозок.

– 8 снятий остатков, из которых 3 проведены в связи с приостановлением лицензии, 4 в связи с истечением срока действия лицензии и 1 в связи с аннулированием лицензии.

Управлением на постоянной основе продолжается работа по анализу информации, содержащейся в ЕГАИС, на предмет наличия остатков алкогольной продукции (сидров, пивных напитков) производства ООО «Анди» (ИНН 6376030007), ООО «Инвест Алко» (ИНН 6313553727) и ООО «Пинта Самара» (ИНН 6318002402) на территории Уральского федерального округа.

На основании результатов анализа данных ЕГАИС сотрудниками Управления проведена внеплановая выездная проверка в отношении ООО «Пивцентр» (ИНН 6679116817). В ходе проверки выявлена и изъята из оборота алкогольная продукция (пивные напитки) производства ООО «Пинта Самара» (ИНН 6318002402), представляющая угрозу причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан, в общем количестве 56 ПЭТ-кег емкостью 30 литров (168 дал).

В отношении ООО «Пивцентр» 13.10.2023г. составлены протоколы об административных правонарушениях, предусмотренных частью 2 статьи 14.43 КоАП РФ, частью 2 статьи 14.16 КоАП РФ, статьей 14.19 КоАП РФ и статьей 14.45 КоАП РФ.

В результате рассмотрения дел об административных правонарушениях Арбитражным судом Свердловской области вынесены следующие решения:

- о привлечении ООО «Пивцентр» к административной ответственности по части 2 статьи 14.43 КоАП РФ в виде

наложения штрафа в размере 150 тыс. рублей с последующим уничтожением изъятой алкогольной продукции;

- о привлечении ООО «Пивцентр» к административной ответственности по части 2 статьи 14.16 КоАП РФ в виде предупреждения;

- о привлечении ООО «Пивцентр» к административной ответственности по статье 14.45 КоАП РФ в виде предупреждения.

Судебными органами вынесено 5 постановлений о назначении административного наказания в виде административного штрафа на сумму 345 тыс. руб. В бюджетную систему Российской Федерации поступило 2228,78 тыс. рублей. Конфисковано (уничтожено) продукции по решению судов, вступивших в законную силу в 2023 году – 3400,3 декалитра.

Кроме того, судебными органами вынесено 13 постановлений о замене административного наказания в виде административного штрафа на предупреждение.

В целях пресечения незаконного производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Свердловской области совместно с сотрудниками Управления экономической безопасности и противодействия коррупции ГУ МВД России по Свердловской области, сотрудниками Управления проведено 5 мероприятий по оказанию содействия правоохранительным органам по документированию фактов незаконной деятельности.

1. 6 февраля пресечён факт незаконного производства и оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории г.Екатеринбурга, поселок Горный Щит. Из незаконного оборота изъято более 10 тыс. бутылок готовой алкогольной продукции (7353 литров) различных ёмкостей и наименований, около 1000 литров этилового спирта, около 100 литров спиртосодержащей продукции, 4601 пустых стеклянных бутылок, а также технологическое оборудование.

2. 15 мая пресечён факт незаконного производства и оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Белоярского городского округа, д. Поварня, ДНП Новокосулино-2, ул. Кленовая. Изъято из незаконного оборота более 2 тыс. литров спиртосодержащей продукции, расфасованной в 10 литровые пластиковые канистры, а также кустарное технологическое оборудование.

3. 3 октября пресечён факт незаконного оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории г. Екатеринбурга по ул. Высоцкого изъято более 830 литров пива различных наименований без сопроводительных документов, без фиксации

информации об обороте в ЕГАИС и отсутствии обязательной маркировки средствами идентификации «Честный знак».

4. 7 декабря представителями Межрегионального управления Росалкогольтабакконтроля по Уральскому федеральному округу совместно с сотрудниками ОЭБ и ПК УМВД России по г.Екатеринбургу проведены мероприятия по пресечению незаконного оборота алкогольной продукции на территории города Екатеринбурга. В ходе проверки помещений, расположенных по ул. Бебеля изъято 3465 литров коньяка и водки различных наименований без сопроводительных документов и без лицензии.

5. 13 декабря представителями Межрегионального управления Росалкогольтабакконтроля по Уральскому федеральному округу совместно с сотрудниками УЭБ и ПК УМВД России по Свердловской области проведены мероприятия по пресечению нелегального производства алкогольной продукции на территории города Екатеринбурга.

В ходе проверки гаражных помещений, расположенных по ул. Монтажников, установлен факт незаконного производства алкогольной и спиртосодержащей продукции без соответствующей лицензии.

Из незаконного оборота изъято 1692 бутылки водки и коньяка, 2348 литров спиртосодержащей продукции, 10 коробок, содержащих средства укупорки, и 1 единица технологического оборудования, используемого для незаконного производства.

В рамках мониторинга сайтов, содержащих предложения о розничной продаже дистанционным способом через Интернет алкогольной и спиртосодержащей продукции Управлением направлено 2 письма в Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Свердловской области с информацией о сайтах в сети «Интернет», содержащих предложения о розничной продаже дистанционным способом спиртосодержащих лекарственных средств, розничная продажа которых ограничена или запрещена законодательством Российской Федерации.

В 2023 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 2023 год проведено 383 мероприятия по контролю без взаимодействия с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями (наблюдений за соблюдением обязательных требований и выездных обследований).

В соответствии со статьей 49 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» должностными лицами Управления выдано 671 (460 – 2022 год) предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, что на 46 процентов больше чем в прошлом году.

Рост количества вынесенных предостережений связан с действием положений постановления Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля», а также усилением профилактической и разъяснительной работы.

Основным видом сведений о готовящихся нарушениях обязательных требований, послуживших основанием для объявления предостережения являлось несоответствие требованием ГОСТа, нарушение сроков хранения и нарушения установленного срока и (или) порядка фиксации в ЕГАИС информации о поставке (в том числе возврате), внутреннем перемещении алкогольной продукции.

Следует отметить, что 562 предостережения от общего числа направлены в адрес подконтрольных субъектов, осуществляющих деятельность по производству и обороту пива, пивных напитков, сидра, пуаре и медовухи, что составляет 84 процента от общего числа вынесенных предостережений за 2023 год (89 процентов в 2022 году).

Высокая доля вынесенных предостережений свидетельствует о необходимости продолжения проведения мероприятий без взаимодействия с подконтрольными субъектами, однако, снижение доли вынесенных предостережений в отношении организаций осуществляющих производство и оборот пива и пивных напитков в общей доле вынесенных предостережений свидетельствует о результативности профилактических мер.

Проведено 89 профилактических визитов в режиме видеоконференцсвязи. Следует отметить, что 17 профилактических визитов проведены в отношении организаций, начинающих осуществлять свою деятельность по производству и обороту этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции.

В ходе профилактического визита контролируемое лицо информируется об обязательных требованиях, предъявляемых к его деятельности либо к принадлежащим ему объектам контроля, их соответствии критериям риска, основаниях и о рекомендуемых способах снижения категории риска, а также о видах, содержании и об интенсивности контрольных (надзорных) мероприятий, проводимых в отношении объекта контроля исходя из его отнесения к соответствующей категории риска.

Проведение профилактических визитов способствует снижению рисков нарушения обязательных требований организацией посредством непосредственного взаимодействия с инспектором.

Проведено 226 мероприятий по профилактике правонарушений для подконтрольных субъектов по разъяснению обязательных требований в различных форматах (2022 год – 153):

- количество ответов на вопросы подконтрольных субъектов, по телефону – 192 (2022 год – 106);
- количество ответов на вопросы подконтрольных субъектов, поступившие во время проведения личных приемов граждан – 23 (2022 год – 1);
- количество ответов на вопросы подконтрольных субъектов, поступившие в письменном виде – 9 (2022 год – 0);
- количество проведенных публичных мероприятий – 2 (2022 год –1).

На территории Свердловской области, проведено 511 мероприятий (2022 год – 97 мероприятий) по информированию подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований и разъяснений административных процедур.

В целях исполнения Постановления Правительства Российской Федерации от 28.09.2015 N 1027 «О реализации мер по пресечению незаконных производства и (или) оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» в АО «Росспиртпром» направлено 506 заявок на вывоз и прием для уничтожения или хранения продукции и предметов.

2.1.8. Табачные изделия

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в 2023 году проверено 2978 объектов, осуществляющих продажу табачных изделий, в 519 предприятиях (объектах) выявлены нарушения действующего законодательства, что составляет 17 процентов. Сведения о проведенных проверках представлены на рисунке 24.

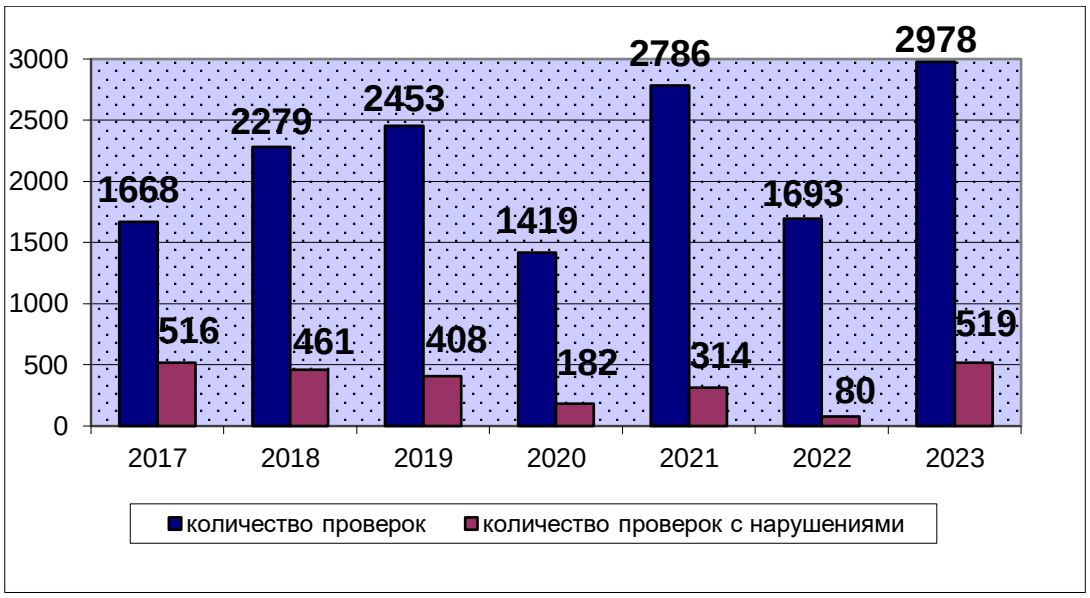

Рис. 24. Табачные изделия. Количество надзорных мероприятий

Ситуация в данном сегменте рынка характеризуется увеличением количества проверок хозяйствующих субъектов, реализующих табачные изделия, что связано с вступлением в силу с 1 июня 2013 года отдельных положений Федерального закона от 23.02.2013г. N15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» и Правил маркировки средствами идентификации табачной и никотинсодержащей продукции и организации прослеживаемости табачной и никотинсодержащей продукции и сырья для производства такой продукции, а также об особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении табачной и никотинсодержащей продукции», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 28.02.2019 N 224.

При проведении проверок специалистами производилось инспектирование реализуемых табачных изделий.

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

В течение 2023 года проинспектирована 14061 пачка табачных изделий, забраковано 2443 пачки, что составило 17 процентов.

Удельный вес продукции, реализуемой с нарушениями, представлен на рисунке 25.

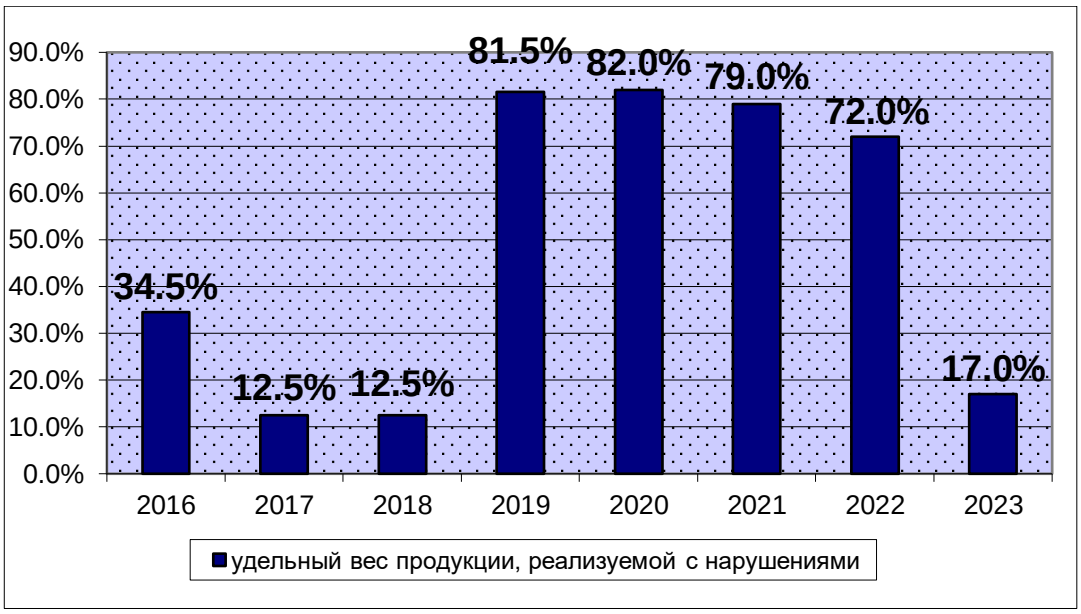

Рис. 25. Табачные изделия. Удельный вес продукции, реализуемой с нарушениями

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

- 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;
- продажа табачной продукции при отсутствии на маркировке специального средства идентификации продукции (визуального цифрового кода Data Matrix), без специальных (акцизных) марок.

По результатам контрольных (надзорных) мероприятий составлено 150 протоколов об административных правонарушениях, вынесено 74 постановления на сумму 1,18 млн. рублей. Кроме того, объявлено 15 предостережений. В суд подготовлено и направлено 24 иска в защиту неопределенного круга лиц по фактам нарушения требований Федерального закона N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», из них 20 исковых заявления рассмотрено и удовлетворено, по 2-м исковым заявлениям отказано (в связи с прекращением реализации табачной продукции до вынесения решения суда), 2 исковых заявления в стадии рассмотрения.

С момента вступления в действие новелл антитабачного закона, Управлением установлены такие нарушения, как:

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

- при проведении внепланового инспекционного визита в отношении ООО «Бэст Прайс» на объекте – магазин «Fix Price, Свердловская область, г.Краснотурьинск, ул.Ленина, д.26, установлен оборот табачной продукции при отсутствии на маркировке специального средства идентификации продукции (визуального цифрового кода Data Matrix). В отношении юридического лица составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дела направлены в суд. По результатам рассмотрения материалов дела принято решение о назначении административного наказания в виде штрафа на сумму 150,0 тыс. рублей с конфискацией товара;

- при проведении внепланового инспекционного визита в отношении ИП Лахиной Е.А., установлен оборот табачной продукции при отсутствии на маркировке специального средства идентификации продукции (визуального цифрового кода Data Matrix), без акцизных марок, без сведений о максимальной розничной цене. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении в порядке ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы передан на рассмотрение в суд. По результатам рассмотрения материалов дела принято решение о назначении административного наказания в виде предупреждения;

- при проведении контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия с контролируемым лицом ИП Чистяковой Н.В. на объекте – кальянная «Amor LouNge», Свердловская область, Пышминский район, пгт. Пышма, ул.Железнодорожная, д.1А, установлен оборот табачной продукции при отсутствии на маркировке специального средства идентификации продукции (визуального цифрового кода Data Matrix). В отношении индивидуального предпринимателя объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

- **реализация табачной продукции с выкладкой и демонстрацией, при отсутствии в торговом зале перечня реализуемых табачных изделий:**

- при проведении внеплановой выездной проверки в отношении Е.П.О., на объекте – магазин N 1, Свердловская область, Байкаловский район, с. Елань, ул. Советская, д. 50, установлен факт реализации табачной продукции с выкладкой и демонстрацией. В отношении должностного лица составлен протокол об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ, по результатам рассмотрения материалов дела принято

решение о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения;

- при проведении контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия с контролируемым лицом ООО «Черное и Белое» на объекте – магазин «Облака», Свердловская область, Байкаловский район, с.Байкалово, ул.Революции, д.10, установлен факт реализации табачной продукции с выкладкой и демонстрацией, и при отсутствии в торговом зале перечня реализуемых табачных изделий. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ, по результатам рассмотрения материалов дела принято решение о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения;

- при проведении контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия с контролируемым лицом ИП Поляковой М.В. на объекте – бар, Свердловская область, г.Камышлов, ул.Комсомольская, д.48, установлен факт реализации табачной продукции с выкладкой и демонстрацией, и при отсутствии в торговом зале перечня реализуемых табачных изделий. В отношении индивидуального предпринимателя объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований;

- при проведении контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия с контролируемым лицом ИП Гладилиным Е.В. на объекте – магазин «Пивоман», Свердловская область, г.Каменск-Уральский, ул.Алюминиевая, д.22, установлен факт реализации табачной продукции с выкладкой и демонстрацией. В отношении индивидуального предпринимателя составлен протокол об административном правонарушении в порядке ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ, по результатам рассмотрения материалов дела принято решение о привлечении к административной ответственности в виде штрафа.

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

- при проведении профилактического визита в отношении АО «Почта России», на объекте – отделение почтовой связи, Свердловская область, г. Асбест, ул.Мира, 3/2, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 28,6 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией предназначенных для оказания образовательных услуг - МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА N 29» АГО, находящегося по адресу: Свердловская область, город Асбест, ул. Мира, д.5/1.

Исковые требования к юридическому лицу АО «Почта России» в отношении неопределенного круга потребителей удовлетворены;

- при проведении профилактического мероприятия в отношении ООО «Сателлит», на объекте – магазин «Красное и Белое», Свердловская область, г.Ирбит, ул.М.Горького,7, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии 70 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией предназначенных для оказания образовательных услуг – МБДОУ МО «город Ирбит» «ДЕТСКИЙ САД N 21», находящегося по адресу: Свердловская область, город Ирбит, ул. М.Горького, д.5А. Исковые требования к юридическому лицу ООО «Сателлит» в отношении неопределенного круга потребителей удовлетворены;

- при проведении контрольных (надзорных) мероприятий в отношении ИП Волковой Н.Н, на объекте – магазин «Помидор», Свердловская область, г.Каменск - Уральский, ул.Кирова,53, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии менее 100 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией предназначенных для оказания образовательных услуг – МАОУ «Средняя общеобразовательная N1 с углубленным изучением отдельных предметов», находящегося по адресу: Свердловская область, город Каменск-Уральский, пр.Победы, д.79. Исковые требования к ИП Волковой Н.Н. в отношении неопределенного круга потребителей удовлетворены;

- при проведении контрольных (надзорных) мероприятий в отношении ООО «Альфа - М», на объекте – магазин «Красное и Белое», Свердловская область, г.Первоуральск, ул.Ватутина, д.20, установлены факты реализации табачной продукции на расстоянии менее 100 метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией предназначенных для оказания образовательных услуг – филиалом МАОУ «Детский сад N 12 комбинированного вида» - «Детский сад N 63», находящегося по адресу: Свердловская область, город Первоуральск, ул.Володарского, д.19. Исковые требования к юридическому лицу ООО «Альфа-М» в отношении неопределенного круга потребителей удовлетворены.

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 28.08.2022 N 1279. 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.

В 2023 году Управлением в рамках Федерального закона N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» проведено 43 плановых контрольных (надзорных) мероприятия (12 инспекционных визитов и 31 документарная проверка), 20 внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий (8 документарных проверок, 8 выездных проверок, 4 выборочных контроля).

Кроме того, проведено 2170 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с хозяйствующим субъектами, из них 1835 мероприятий – это наблюдение за соблюдением обязательных требований, и 334 выездных обследований.

Проведено почти 20,5 тыс. профилактических мероприятий, для сравнения в 2022 году проведено 13,3 тыс. профилактических мероприятий, что в 1,5 раза меньше, чем в 2023 году.

Состоялось более 52 тыс. иных мероприятий, включающих в себя рейды, обследования и досмотр при ввозе и вывозе подконтрольной Россельхознадзору продукции. Из этого числа мероприятий более 34 тыс. мероприятий – это государственный карантинный фитосанитарный контроль при выдаче фитосанитарных и карантинных сертификатов.

В пункте пропуска и на складах временного хранения проведено 5851 мероприятие.

Проконтролировано более 95 тыс. га земель сельскохозяйственного назначения, по итогам выявлено 727 фактов

нарушений земельного законодательства на площади более 28 тыс. га.

Объем досмотренной и проконтролированной продукции составил более 1 млн. 324 тыс. т. В результате проведенных контрольных (надзорных) мероприятий выявлено свыше 9,2 тыс. т продукции, находящейся в обороте с нарушениями установленных требований. Из них 604 т выявлено посредством информационных систем Ветис и ФГИС «ЗЕРНО» (523 т животноводческой продукции и 81 т растительной продукции).

Прекращено действие 167 деклараций с признаками недостоверного декларирования, из них 90 на растительную и 77 на животноводческую продукцию, в 2022 году было прекращено действие 56 деклараций с признаками недостоверного декларирования, что в 3 раза меньше, чем в 2023 году (2022 год: 24 на растительную и 32 на животноводческую продукцию).

Наиболее характерные нарушения обязательных требований при осуществлении контрольно-надзорной деятельности в сфере федерального государственного ветеринарного надзора контроля (надзора) в разбивке соответствующих статей Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях приведены ниже.

Наибольшее количество нарушений приходится на ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ. Как правило, это нарушения в части:

- пересечение технологических потоков готовой продукции и сырья на производстве;
- программа производственного контроля выполняется не в полном объеме;
- фальсификация молочной продукции;
- наличие или превышение норм остатков запрещенных веществ в молочной продукции;
- отсутствие на производстве и/или несоблюдение принципов ХАССП;
- отсутствие маркировки на продукции животного происхождения, несоответствие информации, заявленной на маркировке с составом продукции животного происхождения;
- отсутствие документов, подтверждающих безопасность сырья животного происхождения (мяса и мясной продукции).

В отношении ч. 1 ст. 10.6 КоАП РФ наиболее типичными нарушениями являются:

- отсутствие ограждения территории животноводческой фермы;
- отсутствие при въезде на территорию животноводческих ферм дезинфекционных барьеров;
- отсутствие при входе на территорию молочных ферм

санитарного пропускного пункта для смены одежды, обуви, а также прохождения гигиенического душа;

- отсутствие дезковриков при входе в помещения объектов, подконтрольных федеральному государственному ветеринарному контролю (надзору);

- отсутствие документов, подтверждающих организацию и проведение мойки и санитарной обработки производственных помещений, технологического оборудования;

- несоблюдение кратности контроля санитарного состояния производства и эффективности проведения санитарной обработки производственного оборудования, инвентаря, рук работающего персонала;

- несоблюдение кратности проведения дератизации животноводческих помещений;

- несоблюдение плана профилактических противоэпизоотических мероприятий;

- несоблюдение правил карантина животных;

- убой скота на необорудованных убойных площадках.

В части нарушения ч. 1 ст. 10.8 КоАП РФ наиболее характерны следующие нарушения:

- утилизации биологических отходов;

- отсутствия ветеринарных сопроводительных документов на подконтрольную федеральному государственному ветеринарному контролю (надзору) продукцию;

- наличия продукции животного происхождения без признаков проведения ветеринарно-санитарной экспертизы в полном объеме, отсутствие оттиска клейма «Госветслужба»;

- хранения, реализации продукции животного происхождения без маркировки;

- отсутствия проведения лабораторных исследований сырья, а также достоверности и полноты контроля за пищевым сырьем, подконтрольным федеральному государственному ветеринарному контролю (надзору).

Нарушения в области карантина растений:

1. Ввоз подкарантинной продукции на территорию Российской Федерации без фитосанитарного сертификата, что является нарушением ст. 22 Федерального закона N 206-ФЗ «О карантине растений»; п.3.1 Положения о порядке осуществления карантинного фитосанитарного контроля (надзора) на таможенной границе Евразийского экономического союза (утв. Решением Комиссии таможенного союза от 18 июня 2010 г. N 318); п.3.2 Положения о порядке осуществления карантинного фитосанитарного контроля (надзора) на таможенной территории Евразийского экономического союза (утв. Решением Комиссии

таможенного союза N 318; п.6 Единых карантинных фитосанитарных требований предъявляемых к подкарантинной продукции и подкарантинным объектам на таможенной границе и на таможенной территории Евразийского экономического союза (утв. Решением Совета Евразийской экономической комиссии N 157). Ответственность предусмотрена ст. 10.2 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

2. Ввоз подкарантинной продукции, не соответствующей карантинным фитосанитарным требованиям Российской Федерации, что является нарушением ст. 22 Федерального закона N 206-ФЗ «О карантине растений»; Единых карантинных фитосанитарных требований предъявляемых к подкарантинной продукции и подкарантинным объектам на таможенной границе и на таможенной территории Евразийского экономического союза (утв. Решением Совета Евразийской экономической комиссии N 157). Ответственность предусмотрена ст. 10.2 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Основными нарушениями в сфере качества и безопасности зерна и продуктов переработки зерна в 2023 году являлись:

1. Нарушения, допущенные хозяйствующими субъектами при декларировании соответствия. По итогам мониторинга Федеральной службы по аккредитации (https://fsa.gov.ru) было прекращено или приостановлено действие 90 декларации о соответствии на зерно с признаками несоблюдения требований законодательства РФ.

2. Нарушения, допущенные хозяйствующими субъектами при работе в Федеральной государственной системе прослеживаемости зерна и продуктов переработки зерна (ФГИС «Зерно»). Было выдано 23 предостережения за выпуск зерна в обращение (ввоз на территорию Российской Федерации и(или) вывоз с территории Российской Федерации) без сопроводительного документа идентификации зерна (СДИЗ) и порядка 20 СДИЗ были аннулированы ввиду оформления с нарушениями.

В ходе проведения документарных проверок в отношении сельскохозяйственных предприятий, осуществляющих применение пестицидов и агрохимикатов при выращивании сельскохозяйственной продукции, было выявлено 50 нарушений регламентов применения пестицидов и агрохимикатов при производстве сельскохозяйственной продукции, а именно:

- применение пестицида срок регистрации на который истек;
- отсутствие регистрационных данных о пестициде;
- нарушение порядка ведения журнала применения пестицидов или его отсутствие;
- применение пестицидов на неразрешенных культурах;

- применение препаратов, не внесенных в Каталог разрешенных к использованию;

- не оповещение населения или нарушение сроков оповещения о предстоящих обработках и другие.

При проведении контрольных (надзорных) мероприятий должностными лицами Управления в 2023 году выдано 48 предписаний об устранении последствий выявленных нарушений, что в 2 раза меньше, чем в 2022 году (из 48 предписаний – 30 (63 процента) предписаний вынесены в части безопасного обращения с пестицидами и агрохимикатами)

При отсутствии данных о том, что нарушение обязательных требований причинило вред жизни, здоровью граждан, вред животным, растениям, окружающей среде, вынесено 2306 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований законодательства, что в 2,3 раза больше чем в 2022 году

Кроме того, в отношении 265 нарушителей вынесено административное предупреждение что в 3 раза больше, чем в 2022 году (наибольшее количество предупреждений - 217 - вынесено в части ветеринарного надзора на границе и транспорте).

Основным вектором работы Управления в 2023 году, как и в 2022 году стала профилактика совершения правонарушений, применение риск-ориентированного подхода и активная консультационная помощь представителям бизнес-сообщества.

Специалистами ведомства проведено более 20,5 тыс. профилактических мероприятий, для сравнения в 2022 году проведено 13,3 тыс. профилактических мероприятий.

Структура профилактических мероприятий следующая:

- проведено более 13,5 тыс. консультации, в 1,6 раза больше чем в 2022 году (в 2022 году проведено более 8,2 тыс. консультаций);

- 4215 мероприятий по информированию, в 1,1 раза больше чем в 2022 году (в 2022 году проведено 3866 информирований);

- 397 профилактических визитов, в 1,4 раза больше чем в 2022 году (в 2022 году проведено 257 профилактических визитов);

- выдано 2306 предостережений, в 2,3 раза больше чем в 2022 году (в 2022 году выдано 990 предостережений).

Управление придерживается принципа открытости в части освещения надзорной деятельности. Так, на официальном сайте Управления в 2023 году опубликовано 766 пресс-релизов.

В средствах массовой информации Управление упомянуто более 1722 раз. Это значит, что на каждый опубликованный на официальном сайте Управления пресс-релиз появилось в 3 раза больше откликов в независимых СМИ о свердловском Россельхознадзоре, что говорит о способности пресс-службы генерировать интересные для прессы информационные поводы,

интересно и качественно отвечать на журналистские запросы. Поддерживать интерес к деятельности Службы помогают и пресс-мероприятия, такие как пресс-конференции (в 2023 году их проведено 4), пресс-подходы, интервью с руководством.

Кроме того, Управление выпускает официальное издание – журнал «Нива Урала», с периодичностью 6 раз в год, в котором освещается надзорная деятельность Управления.

Регулярно размещались видеосюжеты на телевидении, осуществлялось участие представителей в форумах, совещаниях, в том числе освещаемых средствами массовой информации, проводилась работа с населением по вопросам соблюдения требований законодательства.

Проводилась работа по размещению на официальном сайте ответов/разъяснений по часто задаваемым вопросам.

В рамках взаимодействия с ФТС России, в том числе Уральской оперативной таможней, Екатеринбургской таможней, ФСБ России по Свердловской области 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 Российской Федерации в международном аэропорту г. Екатеринбург.

В пункте пропуска через государственную границу в аэропорту при досмотре ручной клади и багажа пассажиров за отчетный период 2023 года задержано 217 партий пищевой продукции в количестве 639 кг неустановленного происхождения, без маркировок, непромышленной выработки, качество и безопасность которых подтвердить невозможно. Животноводческая продукция, не соответствующая ветеринарно-санитарным требованиям, изъята в пункте пропуска и уничтожена в специализированной организации. По выявленным нарушениям на авиатранспорте, составлено 217 протоколов об административном правонарушении по ч.1 ст. 10.8 КоАП РФ за нарушения правил перевозки животноводческой продукции, также соответствующая информация направлена в региональное Таможенное.

Во исполнение Указа Президента РФ от 06.08.2014 N560 «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 проведено 5 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 на несанкционированных (стихийных рынках) в количестве 970 кг.

С целью недопущения незаконного ввоза животных и продукции животного происхождения на территорию Свердловской области, организована совместно проводимая работа (дежурства) на постах ГИБДД, расположена на автодорогах Свердловской области.

За 2023 г. сотрудниками отдела государственного ветеринарного надзора на государственной границе и транспорте, совместно с сотрудниками дорожно-патрульной службы, проведено 14 дежурств на мобильных постах. По результатам выдано 5 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований ветеринарного законодательства РФ (перевозка без ветеринарно-сопроводительной документации) и 4 требования о принятии мер по изъятию и недопущению выпуска подконтрольных товаров в оборот.

Также в рамках проводимой работы по поддержанию эпизоотического благополучия региона, совместно с Департаментом ветеринарии и МВД, за отчетный период проведено 18 выездных мероприятий по контролю ярмарок и рынков в 12 муниципальных округах (г. Екатеринбург, с. Кашино и г. Сысерть; г. Среднеуральск; г. Алапаевск; г. Каменск-Уральский; г. Асбест; г. Богданович, г. Ревда, г. Арамиль, г. Карпинск), установлены факты уличной торговли животноводческой продукцией неизвестного происхождения и качества, незаконная торговля пресечена, нарушителям выданы предостережения.

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 26).

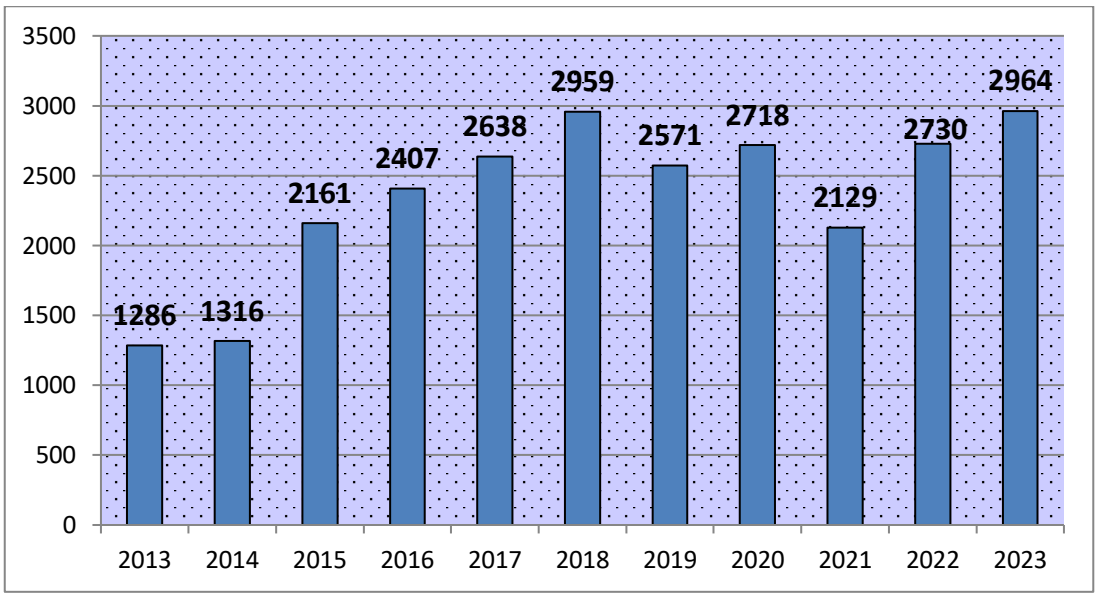

Рис.26. Непродовольственные товары. Динамика обращений потребителей на реализацию непродовольственных товаров

В 2023 году на продажу непродовольственных товаров поступило 2964 обращения потребителей, что на 8,6 процента больше, чем в 2022 году (2022 г. – 2730 обращений, 2021 г. – 2129 обращений).

В структуре всех поступивших в 2023 году в Управление обращений по вопросам защиты прав потребителей, обращения на продажу непродовольственных товаров составляют порядка 25 процентов (2022 г. – 24 процента, 2021 г. – 18,8 процента).

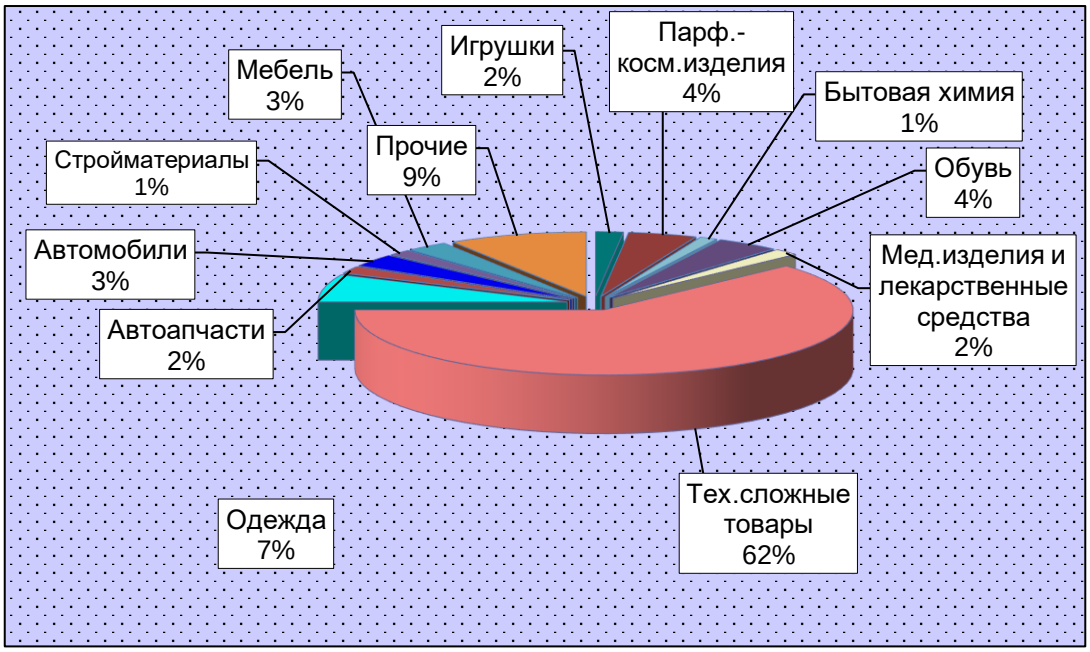

Рис.27. Непродовольственные товары. Структура обращений потребителей

Структура поступающих обращений крайне разнообразна. Наиболее проблемными товарами с точки зрения потребителей являются технически сложные товары, на них поступило 62

процента от всех обращений потребителей на непродовольственные товары. Также большое число обращений поступает в отношении одежды (7 процентов), обуви (4 процента), парфюмерно-косметических товаров (4 процента). (рисунок 27).

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 условий, ущемляющих 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, маркировки средствами идентификации;
- реализация товара, содержащего незаконное воспроизведение чужого товарного знака;
- нарушения при продаже никотинсодержащей продукции (открытая выкладка, отсутствие маркировки, близость к образовательным учреждениям и пр.).

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, никотинсодержащая продукция и устройства для ее потребления, шины и покрышки Управление уделяет их инспектированию приоритетное внимание при проведении надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов реализующих непродовольственную продукцию (рисунок 28).

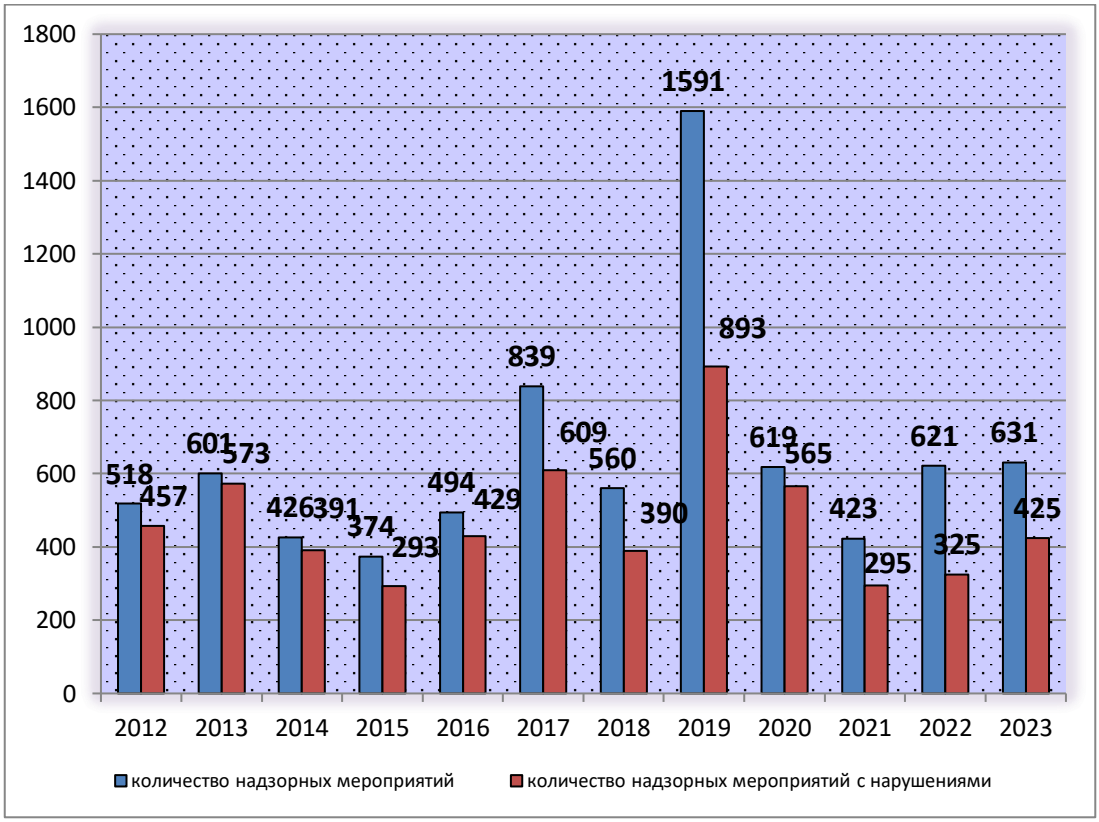

Рис.28. Непродовольственные товары. Динамика проведенных надзорных мероприятий, в том числе, в ходе которых выявлены нарушения (2012-2023 гг.)[1]

Оценка соответствия непродовольственных товаров обязательным требованиям проводилась специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе 631 контрольного (надзорного) мероприятия, при этом в ходе 425 мероприятий были выявлены нарушения, связанные с обращением продукции, что составило примерно 67 процентов (2022 г. – 52 процента). Всего выявлено около 3,9 тыс. нарушений (2022 г. – 3,3 тыс. нарушений, 2021 г. – 2 тыс. нарушений).

Основным нарушением, допускаемым хозяйствующими субъектами при обороте непродовольственных групп товаров, является оборот продукции с маркировкой, не содержащей

[1] В Государственном докладе о защите прав потребителей в Свердловской области за 2022 год в рисунке и тексте допущена техническая ошибка (указано: количество надзорных мероприятий – 1196, с нарушениями – 586, число нарушений – около 4 тыс.; необходимо указать: количество надзорных мероприятий – 621, с нарушениями – 325, число нарушений – 3,3 тыс. нарушений).

сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе, без средств идентификации.

Также выявляли нарушения по несоответствию продукции требованиям нормативных документов; отсутствие необходимой товарно-сопроводительной документации либо отсутствие в сопроводительной документации необходимых сведений - об обязательном подтверждении соответствия продукции; продажа продукции, реализация которой запрещена (ограничена) и др.

В 2023 г. удельный вес непродовольственных товаров, не соответствующих обязательным требованиям, составил 20,3 процента (2022 г. – 16,9 процента, 2021 г. – 26,9 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), правил маркировки продукции средствами идентификации.

В разрезе приоритетных групп товаров ситуация на потребительском рынке непродовольственной продукции следующая (рисунок 29).

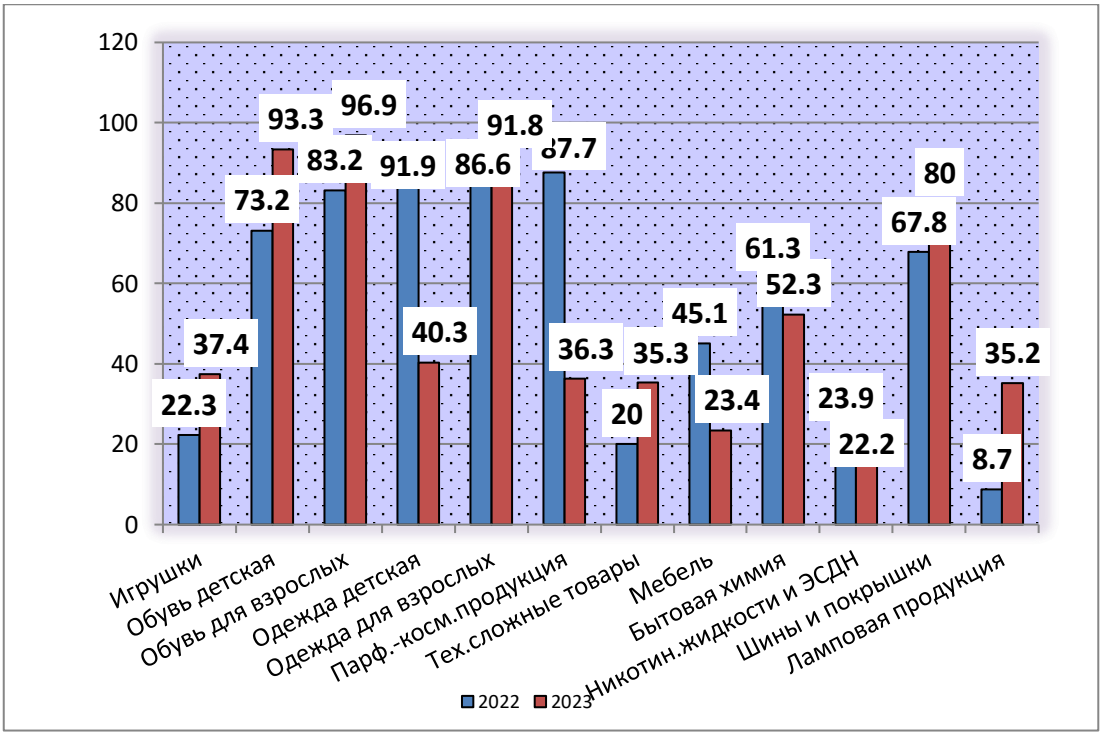

Рис. 29. Непродовольственные товары. Удельный вес товаров несоответствующих обязательным требованиям (процентов)

По отдельным группам непродовольственных товаров статистика такова.

В 2023 году по сравнению с 2022 годом увеличился удельный вес забракованной продукции по группам непродовольственных товаров: детские игрушки (на 15,1 процента - с 22,3 до 37,4 процента), детская обувь (на 20,1 процента - с 73,2 до 93,3 процента), технически сложные товары (на 15,3 процента - с 20 процентов до 35,3 процента), одежда для взрослых (на 5,2 процента - с 86,6 до 91,8 процента), ламповая продукция (на 26,5 процента - с 8,7 до 35,2 процента), шины и покрышки (на 12,2 процента - с 67,8 до 80 процентов), обувь для взрослых (на 13,7 процента - с 83,2 до 96,9 процента).

Снизился удельный вес забракованной продукции по следующим группам товаров: товары бытовой химии (на 9 процентов - с 61,3 до 52,3 процента), детская одежда (на 51,6 процента - с 91,9 до 40,3 процента), парфюмерно-косметическая продукция (на 51,4 процента - с 87,7 до 36,3 процента), мебель (на 21,7 процента - с 45,1 до 23,4 процента), никотинсодержащие жидкости и электронные системы доставки никотина (ЭСДН) (на 1,7 процента - с 23,9 до 22,2 процента).

Большая часть забраковок непродовольственных товаров приходится на импортную продукцию с неполной и недостоверной информацией о товаре и изготовителе.

Основными причинами забраковки непродовольственных товаров являются:

- отсутствие информации о товаре и изготовителе;
- реализация продукции 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.

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

В 2023 году в рамках надзора исследовано 246 проб непродовольственных товаров, из которых 7 проб не соответствовали требованиям безопасности, что составило 2,8 процента (2022 г. – 23,5 процента, 2021 г. – 6,7 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 2023 года проводились проверки хозяйствующих субъектов, реализующих детские товары (рисунок 30).

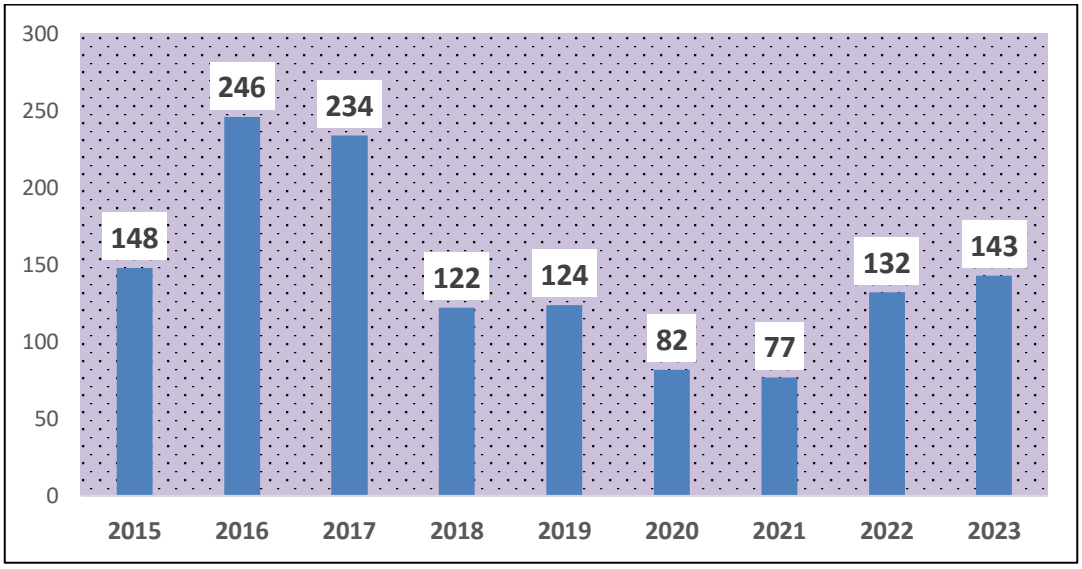

Рис. 30. Товары детского ассортимента. Динамика проведенных надзорных мероприятий за товарами детского ассортимента

За отчетный период проведено 143 надзорных мероприятия в отношении предприятий торговли, в ходе которых инспектировались товары детского ассортимента; нарушения выявлены в 100 мероприятиях (69,9 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 контрольных (надзорных) мероприятий проинспектировано:

1) детские игрушки – 1,718 тыс. ед. продукции, забраковано 37,4 процента продукции;

2) детская одежда – 3,663 тыс. ед., забраковано 40,3 процента продукции;

3) детская обувь – 7,693 тыс. ед., забраковано 93,3 процента продукции;

4) школьно-письменная продукция – 703 ед., забраковано 9,1 процента продукции;

5) детские непериодические издания – 171 ед., забраковано 0,6 процента продукции.

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

- 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;

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

- реализация товара лицом, не зарегистрированным в ГИС МТ;

- повторные продажи и др.

За 2023 год ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в рамках проведения контрольных (надзорных) мероприятий исследовано 75 проб детских товаров, 3 пробы не соответствовали установленным требованиям (4 процента).

Справка

Примеры продукции, не соответствующей обязательным требованиям:

1) Игрушка-попрыгунчик, Китай, показатель «Индекс токсичности»;

2) Пластилин мягкий, ПК химический завод «Луч», РОССИЯ, Ярославская область, показатель «Общее количество микроорганизмов»;

3) Набор для лепки «Холодное сердце», изготовитель ООО «Фабрика Упаковки», Московская область, показатель «Индекс токсичности».

Управление оказывает содействие в судебной защите прав потребителей детских товаров.

Справка

Первоуральским Территориальным отделом в Первоуральский городской суд Свердловской области предоставлено заключение по исковому заявлению К. о защите прав потребителей с имущественными требованиями к ИП Николаеву С.А. (дело № 2-3254/2023) по факту недостатков в электросамокате, обнаруженных в пределах гарантийного срока. Было заключено мировое соглашение, самокат был отремонтирован.

Специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2023 года оказано 353 консультации по вопросам продажи детских товаров, в том числе:

- 74 консультации (21 процент) по вопросам продажи игрушек;
- 73 консультации (21 процент) по продаже детской одежды;
- 48 консультаций (14 процентов) по вопросам продажи детской обуви;
- 70 консультаций (20 процентов) по вопросам реализации товаров дистанционным способом;
- 12 консультаций (3 процента) по вопросам продажи детской печатной продукции;

- 16 консультаций (5 процентов) по вопросам продажи детской мебели;

- 5 консультаций (1 процент) по вопросам реализации продовольственных товаров детского ассортимента;

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

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- о непредставлении 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

- об отказе принять продовольственные товары надлежащего качества, приобретенные дистанционным способом.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей в течение 2023 года было подготовлено 4 претензии в отношении товаров детского ассортимента, из них рассмотрено в пользу граждан 4 претензии на общую сумму 10,5 тыс. рублей.

Претензии были подготовлены в отношении таких организаций как: ИП Светлеющая Н.В. (продажа игрушек), ИП Захаркина Л.С., ООО «Детский мир» (продажа детской одежды).

Специалистами подготовлено 1 исковое заявление по реализации товара (трюкового самоката) не соответствующего заявленной потребителем цели в отношении ИП Николаева С.А. (г. Первоуральск). В процессе рассмотрения дела потребителю выплачена стоимость самоката, от остальных требований потребитель отказался.

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 31).

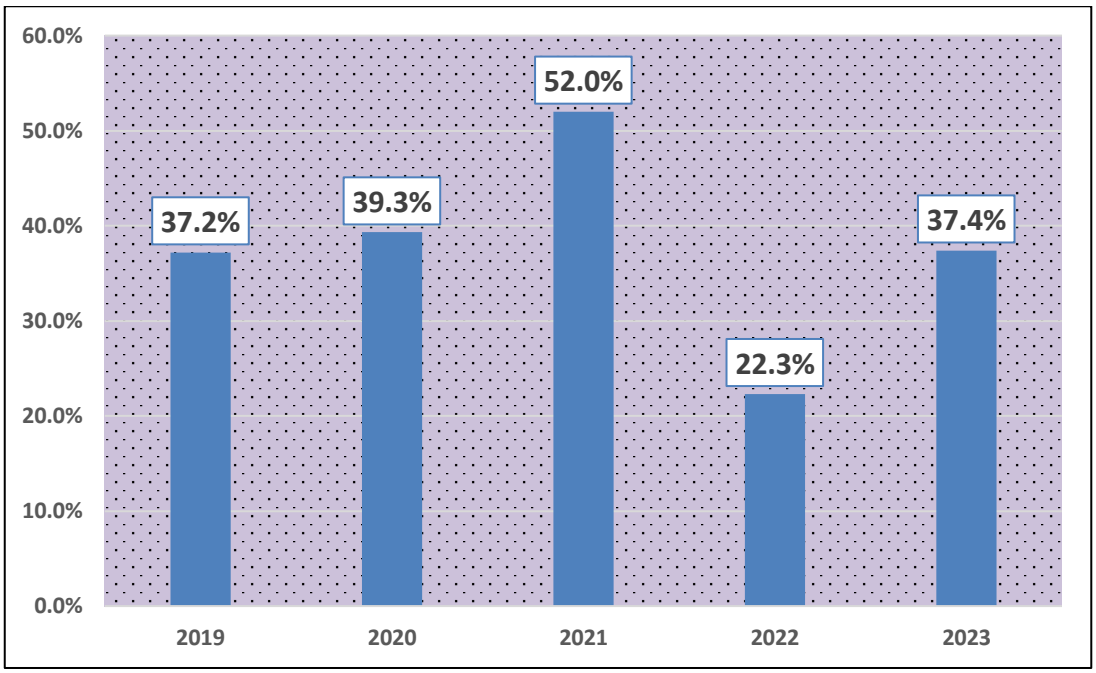

Рис. 31. Детские игры и игрушки. Динамика удельного веса детских игр и игрушек, несоответствующих заявленным требованиям.

В 2023 году в торговле проинспектировано 1718 единиц продукции, выявлена реализация с нарушениями 643 единицы реализовывались с нарушениями, что составляет примерно 37,4 процента.

По итогам 2023 года в сравнении с 2022 годом уменьшился удельный вес детских игр и игрушек, не соответствующих заявленным требованиям – на 15,1 процента.

Причинами несоответствия детских игр и игрушек явились:

- наличие неполной информации о товаре и изготовителе, а именно: о возрасте детей, для которых предназначена игрушка; комплектности, предупредительных надписей.

Справка

Примеры нарушений:

1. Алапаевским отделом Управления при проведении выездных обследований в отношении ИП Султановой Т.С. на объектах магазин «Бишкек Плюс», Свердловская область, г. Артемовский, ул. Гагарина, 2А, и магазин «Галактика», Свердловская область, г. Артемовский, ул. Молодежи, 18, обнаружен оборот игрушек без маркировки, предусмотренной требованиями ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» (Мягкая игрушка Хаги Ваги, Кукла, Супермен, Заяц, Миньон, Супермен, Микки Маус и др.).

В адрес ИП направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

В дальнейшем был подан иск в интересах неопределенного круга лиц о признании действий ИП Султановой Т.С. противоправными. Решением Артемовского городского суда Свердловской области действия индивидуального предпринимателя в отношении неопределенного круга потребителей признаны противоправными (№2-451/2023 от 19.04.2023г.).

2. Асбестовским отделом Управления в отношении ИП Ашуровой Р.О. в суд направлен иск о прекращении противоправных действий в отношении неопределенного круга лиц (одежда для детей и взрослых, игрушки) о признании противоправными действий ИП Ашуровой Р.О. в отношении неопределенного круга потребителей, выразившихся в осуществлении реализации продукции с отсутствующей информацией. Иск удовлетворен Белоярским районным судом (решение по делу №2-709/2023).

Асбестовским отделом Управления в отношении ИП Мадмуратова М.Д. в суд направлен иск о прекращении противоправных действий в отношении неопределенного круга лиц (одежда для детей и взрослых, игрушки) о признании противоправными действий ИП Мадмуратова М.Д. в отношении неопределенного круга потребителей, выразившихся в осуществлении реализации продукции с отсутствующей информацией. Иск удовлетворен Верх-Исетским районным судом (решение по делу №2-3938/2023).

3. Каменск-Уральским отделом Управления в ходе проведения выездного обследования в отношении ИП Моисеева Е.А. в магазине «Миллион игрушек» по адресу: г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 65, торговый центр «Каменск Сити-МОЛЛ» обнаружены нарушения обязательных требований: в торговом зале на реализации обнаружены игрушки, на маркировке которых отсутствует необходимая информация, а также обнаружена продукция с истекшим сроком годности (набор легкого прыгающего пластилина, 18 цветов).

Хозяйствующему субъекту были выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлены предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

4. Нижнетагильским отделом Управления в ходе участия в плановой выездной проверке ООО «Бэст Прайс», проводимой в рамках санитарно-эпидемиологического контроля (надзора), установлено, что в реализации находятся игрушки без информации, предусмотренной техническим регламентом. В отношении товара «Игрушка для детей старше трех лет без механизмов: химический набор для творчества и экспериментов «Юный химик», торговая

марка «Intelltctico», набор для опытов «Джинн из колбы», арт.895» установлено, что в эксплуатационных документах не приведена полная и достоверная информация по оказанию первой медицинской помощи. Также на внешней упаковке имеется информация «Рекомендованный возраст: для детей старше 8 лет. ВНИМАНИЕ! Только для детей старше 3 лет!», однако исходя из характера игрушки необходимо наличие надписи: «Только для детей старше 12 лет!». Отсутствуют предупреждающие надписи «Избегать попадания химических веществ на кожу, в рот и глаза», «Не допускать в зону проведения опыта маленьких детей и животных»

В отношении игрушки «Конструктор «Коллекционный» ST5670, 3+, серия «ST», назначение для детей старше 3 лет, материал – ABS-пластик, изготовитель «Royaumann CO., LTD», КИТАЙ, импортер ООО «Лель», 123181, г.Москва, Неманский пр-д, д.4, к.2, офис 9» отсутствует информация о комплектности, о способах гигиенической обработки, отсутствует условное графическое обозначение с предупреждающим указанием возрастной группы, не указана информация о мерах безопасности при обращении с игрушкой.

В отношении игрушек «Игрушка для детей старше трех лет без механизмов: химический набор для творчества и экспериментов «Юный химик», торговая марка «Intelltctico», набор для опытов «Джинн из колбы», арт.895», «Игрушка для детей старше трех лет без механизмов: химический набор для творчества и экспериментов «Юный химик», торговая марка «Intelltctico», набор для опытов «Египетская ночь», арт.894» представлен сертификат соответствия ЕАЭС RU C-RU.АБ87.В.00613/19, срок действия с 22.11.2019 по 24.11.2024, действие которого прекращено

Согласно информации, размещенной на официальном сайте Федеральной службы по аккредитации https://pub.fsa.gov.ru, действие сертификата ЕАЭС RU C-RU.АБ87.В.00613/19 прекращено 10.11.2021 по решению национального органа по аккредитации на основании пункта 15, подпункта «в» пункта 16 и пункта 22 Правил приостановления, возобновления и прекращения действия сертификатов соответствия, признания их недействительными, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.06.2021 № 936. Таким образом, допущена реализация игрушек без подтверждения соответствия требованиям безопасности технического регламента Таможенного союза 008/2011 «О безопасности игрушек»

Продавец привлечен к административной ответственности, выдано предписание об устранении нарушений, о приостановке реализации продукции.

5. Центральным Екатеринбургским отделом Управления при проведении выездного обследования в отношении ПАО «Детский мир», на объекте магазин «Детский мир» (620144, Свердловская обл., г. Екатеринбург, 8 марта ул., 46), выявлена продукция, не соответствующая требованиям действующего законодательства:

- игрушка детская Play-Doh- без маркировки на русском языке;

- набор игровой Play-Doh арт. A6417 – нет даты производства, неполная информация об импортере;

- набор Play-Doh, с маркировкой HASBRO арт.18367EU4- невозможно установить дату производства, информацию об импортере/изготовителе;

- набор игрушек Play-doh мини в ассортименте E4902EU65 – не читается маркировка на русском языке (перекрыта);

- косметика для девочек спрей-краска для волос Stay Wild - отсутствует цена товара, нет знака ЕАС;

- игрушка Battle machine арт. ОТВ0583971- нет цены товара, невозможно установить изготовителя (маркировка перекрыта);

- слайм Attivio мини в ассортименте 517- отсутствует маркировка на русском языке.

В отношении ПАО «Детский мир» выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований действующего законодательства.

6. В Южный Екатеринбургский отдел Управления поступило обращение гр. П. с жалобой на действия ООО «Максима Групп», осуществляющего свою деятельность в магазине «FAMILIA», расположенного по адресу: г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 149 (ТРЦ МЕГАПОЛИС). Из обращения следует, что гр. П. имела намерение приобрести игрушку «Сюрприз в яйце», по стоимости, указанной на ценнике, а именно по 999 рублей, артикул: 2456689907884. Однако на кассе стоимость отличалась, а именно составила 2 999 рублей. В связи с этим гр. П. обратилась ООО «Максима Групп» с письменной претензией для удовлетворения требований, а именно реализовать товар по стоимости, указанной на ценнике, а именно по 999 рублей. В ответ на претензию ООО «Максима Групп» поясняет, что при предъявлении товара на кассу, при сканировании штрих-кода товара для продажи и выдаче чека было обнаружено, что часть ценника стерта, включая действительную стоимость товара. ООО «Максима Групп» выдано предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

2.2.1.2. Детская обувь

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

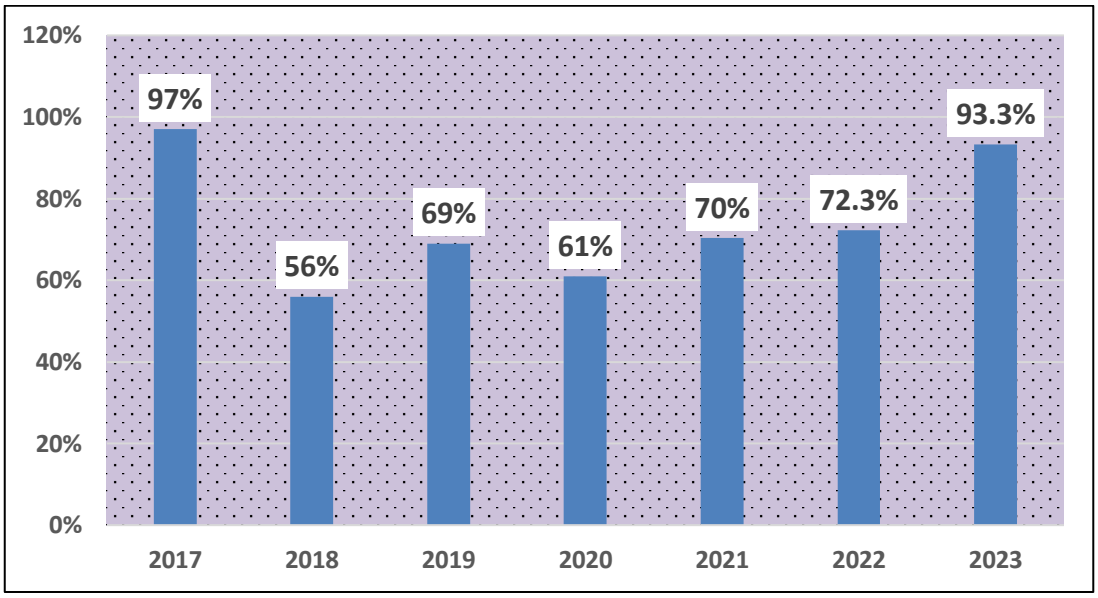

Рис.32. Детская обувь. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

В 2023 году в торговле проинспектировано 7693 пары обуви, выявлена реализация с нарушениями 7175 пар, что составляет примерно 93,3 процента. (рисунок 32).

Увеличение в сравнении с 2022 годом количества забракованного товара обосновано увеличением количества инспектирования продукции именно во внеплановом порядке, при проведении контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, в том числе на сайте ГИС МТ.

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.

Справка

Примеры нарушений:

1. Качканарским отделом Управления проведено выездное обследование в отношении ИП Джуманова Н.Х. по адресу Свердловская обл., г. Красноуральск, Ленина ул., 40 (Магазин «Лидер»). В результате установлено, что ИП допускает продажу товаров без маркировки (нанесения информации), предусмотренной законодательством Российской Федерации, по следующим наименования товаров:

- Обувь детская. Ввезен в РФ. Остатки. (согласно ярлыку, содержащему средство идентификации, с оборотной стороны ярлыка) нанесен ЕАС, «Мышонок», стоимостью 790 руб. (согласно данным нанесенным маркером на подошву обуви) в количестве 2 пары.

- Обувь детская. Ввезен в РФ. Остатки. (согласно ярлыку, содержащему средство идентификации), с оборотной стороны ярлыка нанесен ЕАС, «К.Л.Б.К», стоимостью 930 руб. (согласно данным нанесенным маркером на подошву обуви) в количестве 4 пары. На 2 парах обуви из 4 на товар (этикетку, ярлык) также не нанесено средство идентификации.

- Обувь детская. Ввезен в РФ. Остатки. (согласно ярлыку, содержащему средство идентификации), с оборотной стороны ярлыка нанесен ЕАС, стоимостью 960 руб. (согласно данным нанесенным маркером на подошву обуви) в количестве 7 пар.

В магазине также отсутствуют сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего индивидуального предпринимателя органе. Обнаружено нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров (Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463, продавцом до сведения потребителей не доводятся). На товарах, проинспектированных в ходе осмотра, отсутствуют ценники с указанием наименования товара и цены за единицу товара.

Индивидуальному предпринимателю выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

2. Алапаевским отделом Управления при проведении выездного обследования в отношении ИП Цзя Тинтин на объекте магазин «Шанхай», Свердловская область, г. Артемовский, ул. Ленина, 3А обнаружено следующее: индивидуальным предпринимателем допускается оборот продукции, предназначенной для детей и подростков, без маркировки,

предусмотренной требованиями ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», в том числе, в части детской обуви (кроссовки детские, сандалии детские).

В адрес ИП направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

В дальнейшем был подан иск о признании действий ИП Цзя Тинтин противоправными и прекращении противоправных действий по продаже товаров без маркировки. Решением Артемовского городского суда Свердловской области действия индивидуального предпринимателя в отношении неопределенного круга потребителей признаны противоправными (№2-1163/2023 от 04.12.2023г.).

2.2.1.3. Детская одежда

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

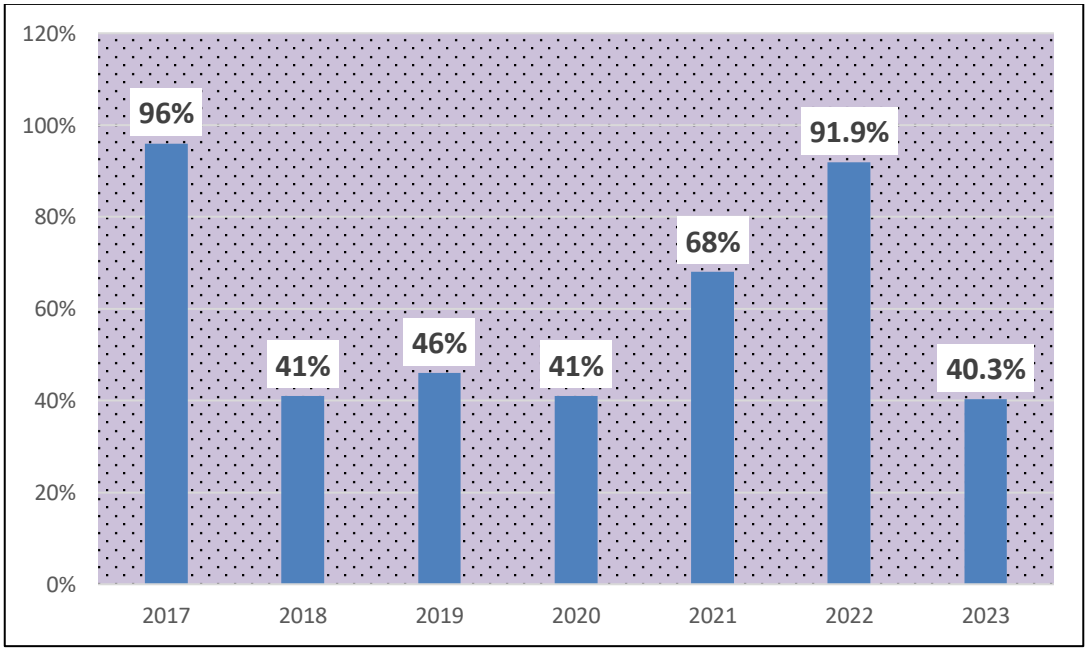

Рис.33. Детская одежда. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

В 2023 году было проинспектировано 3663 единиц одежды, выявлена реализация с нарушениями 1475 единиц товара, что составляет 40,3 процента (рисунок 33).

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

Основными причинами забраковки детской одежды из оборота явились:

- 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 другие нарушения;
- реализация продукции лицом, не зарегистрированным в ГИС МТ, либо тем лицом, которому согласно ГИС МТ продукция не принадлежит;
- продажа товаров, ранее выведенных из оборота.

Справка

Примеры нарушений:

1. Каменск-Уральским отделом Управления в ходе участия в плановой выездной проверке ООО «Бэст Прайс», проводимой в рамках санитарно-эпидемиологического контроля (надзора), установлен оборот чулочно-носочных изделий без обязательной маркировки: носки детские мод 729д, т.м. Nature Kids, ТР ТС 007/2011, ГОСТ 8541-2014, 1 сорт, состав: хлопок-82 процента полиамид-16 процентов, эластан-2 процента, производитель ООО «Сибирская текстильная мануфактура», на маркировке отсутствует дата изготовления.

В адрес хозяйствующего субъекта выдано предписание о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановке реализации продукции. Субъект привлечен к административной ответственности.

2. Алапаевским отделом Управления при проведении выездного обследования в отношении ИП Низомова С.Х. на

магазин «Экономаркет», Свердловская область, г. Артемовский, ул. Ленина, 2Б обнаружено следующее: индивидуальным предпринимателем допускается оборот продукции, предназначенной для детей и подростков, без маркировки, предусмотренной требованиями ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», в том числе, в части детской одежды (толстовки детские, жилетки детские, джемперы детские).

В адрес ИП направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

3. В Нижнетагильский отдел Управления поступило обращение гр. Б. с жалобой на нарушение прав потребителей при продаже товаров в павильоне «Baby style» ТЦ «ДЕПО» по адресу: Свердловская область, г. Нижний Тагил, Свердловское шоссе, 31Б (ИП Фоминых Н.В.). В отношении ИП проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований, в ходе которого установлено, что ИП Фоминых Н.В. осуществляет оборот товаров без регистрации участника товаров продукции легкой промышленности в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, а также без обязательной маркировки на товарах. Также было проведено выездное обследование в павильоне «Baby style» в ТЦ «ДЕПО», было установлено нарушение требований законодательства в части реализации продукции, предназначенной для детей и подростков без соответствующей информации (маркировки), на товаре (детская одежда – куртки, комплекты, костюмы) отсутствует маркировка средствами идентификации (Data matrix код), отсутствует большая часть информации на русском языке. Маркировка не содержит следующую обязательную информацию на русском языке: наименование страны, где изготовлена продукция; наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, продавца, наименование изделия, дату изготовления, единый знак обращения на рынке. ИП выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

4. Северным Екатеринбургским отделом Управления проведено выездное обследование магазина «Детская мода» по адресу 620143, Свердловская обл., г. Екатеринбург, Кировградская ул., д. 8а (ИП Фадюшин С.В.), в ходе которого выявлены нарушения, а именно реализация продукции в отсутствие средств идентификации (детские комбинезоны, комплекты). Часть продукции не имеет маркировки средствами идентификации, часть - имеет маркировку подобие Data-matrix -кода, однако при

считывании установлено, что она не является средством идентификации.

ИП Фадюшину С.В. объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, в адрес ИП направлены рекомендации о соблюдении обязательных требований.

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 2023 году проинспектировано 874 единицы таких товаров детского ассортимента, выявлена реализация с нарушениями 65 единиц, что составляет 7,4 процента.

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.

Справка

1. Североуральским отделом Управления по результатам проведения выездного обследования в отношении ИП Фендель О.Н. (г. Ивдель) проинспектирована канцелярская продукция, обнаружено несоответствие ценников. Хозяйствующему субъекту выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

2. Серовским отделом Управления по результатам проведения выездного обследования в отношении ИП Мельник М.И. (г. Серов) выявлены нарушения требований к маркировке в отношении товаров (сумки-рюкзаки детские). Товар полностью обезличен, информация на русском языке отсутствует. В адрес индивидуального предпринимателя выдано предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

2.2.2. Обувь

В 2023 г. специалистами Управления рассмотрено 121 письменное обращение граждан-потребителей. В сравнении с 2022 г. удельный вес письменных обращений уменьшился на 11,9 процента (рисунок 34).

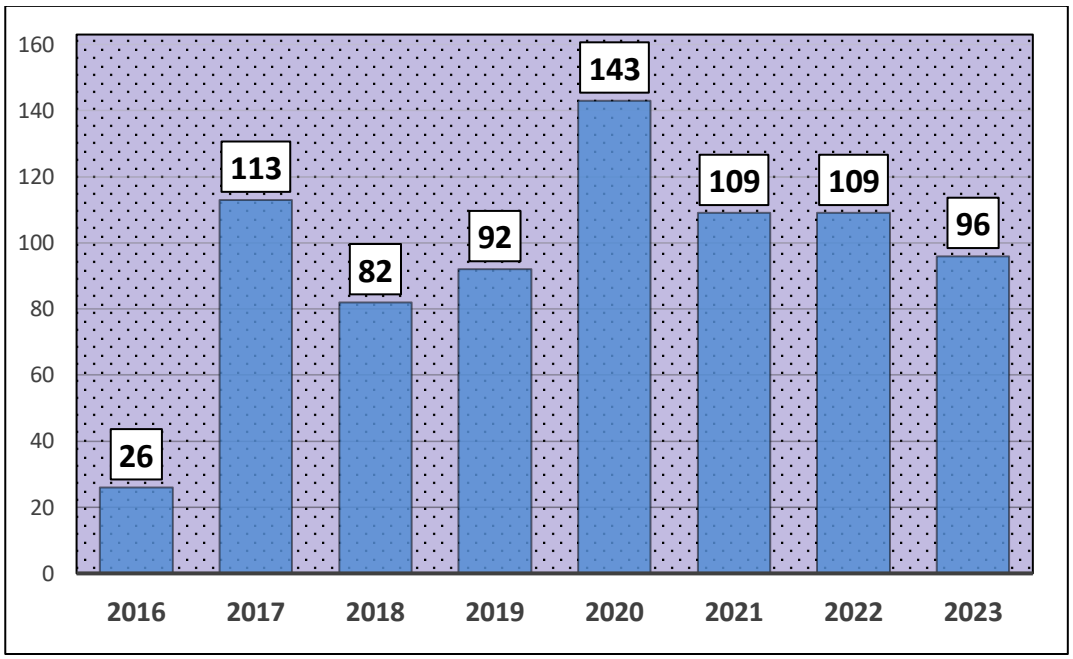

Рис. 34. Обувь. Динамика обращений потребителей

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;

Основная доля требований заявленных в обращениях, как и в предыдущие годы, носит гражданско-правовой характер. При этом Управлением активно реализуются меры по урегулированию имущественных споров, возникающих у потребителей с хозяйствующими субъектами.

Так, в целях урегулирования гражданско-правовых споров в адрес хозяйствующих субъектов подготавливаются предложения о добровольном урегулировании споров с потребителями.

Большая часть из которых удовлетворяются продавцами (исполнителями) в добровольном (досудебном) порядке.

С целью выявления и пресечения правонарушений при реализации данной группы товаров специалистами Управления в течение 2023 г. проводились контрольные (надзорные) мероприятия, в том числе без взаимодействия. За отчетный период проверено 169 объектов, осуществляющий продажу обуви, что на 19,8 процента больше, чем в 2022 г.

Динамика контрольных (надзорных) мероприятий хозяйствующих субъектов, реализующих обувь, указана на рисунке 35.

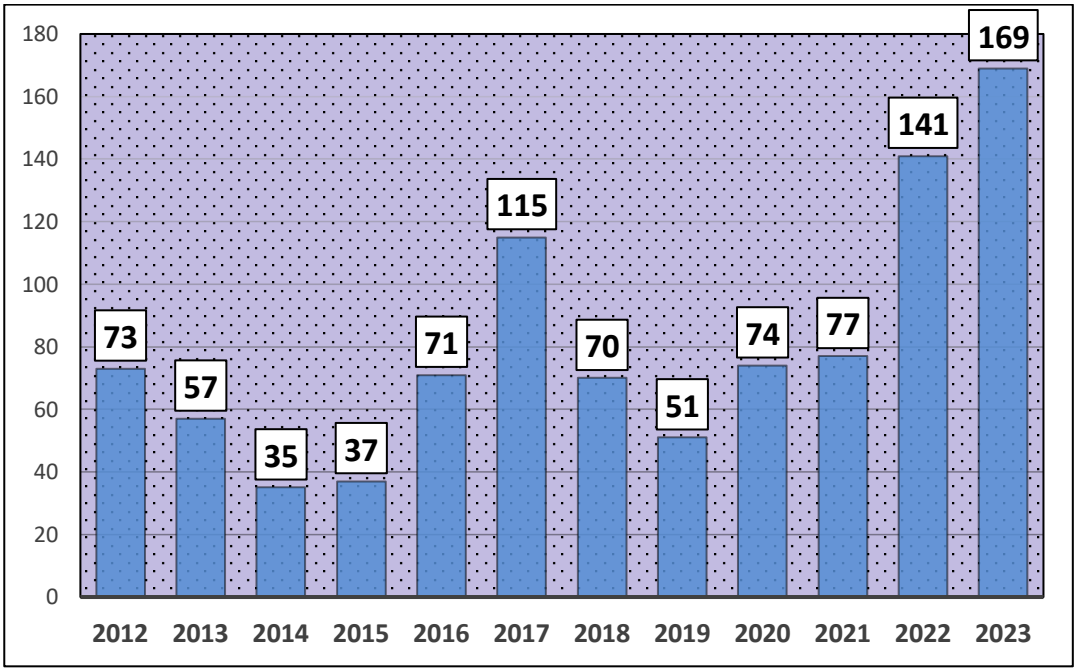

Рис. 35. Обувь. Динамика контрольных (надзорных) мероприятий

В ходе проведения 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).

При проведении контрольно-надзорных мероприятий проинспектировано 26 938 пары обуви, из числа которых не соответствовало обязательным требованиям 26 112 пар, что составляет 96,9 процента от количества проинспектированного товара (рисунок 36).

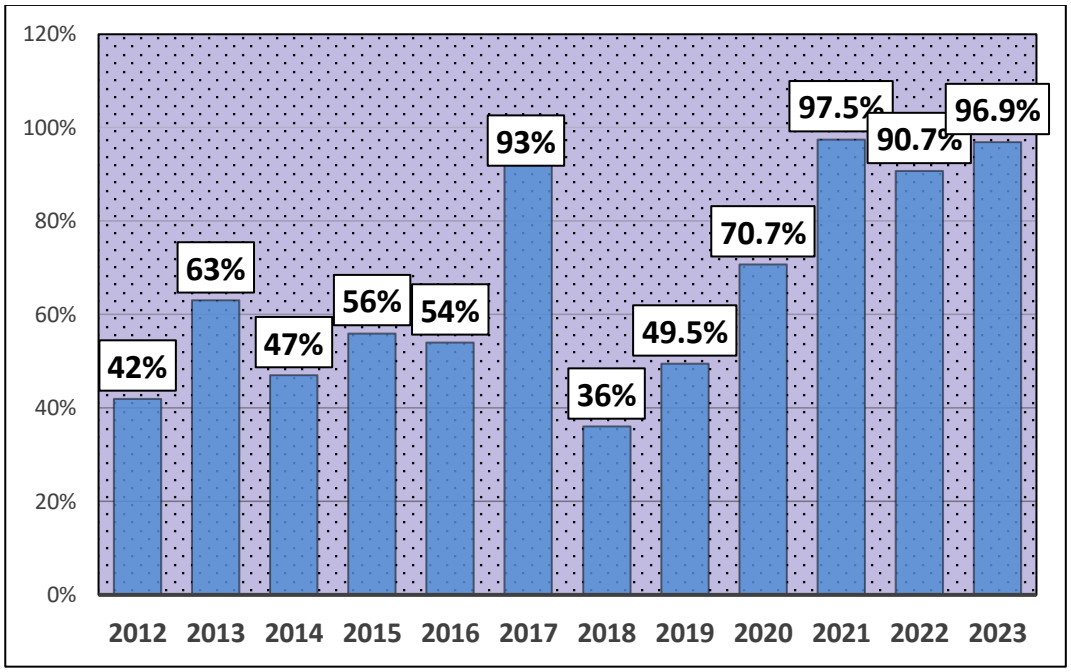

Рис. 36. Обувь. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

По результатам контрольных (надзорных) мероприятий установлены следующие нарушения:

- реализация товаров без маркировки, в том числе средствами идентификации и прослеживаемости движения (DataMatrix - код) выявлена у следующих субъектов: ИП Султановой Т.С. в магазине «Бишкек Плюс» (г. Артемовский, ул. Гагарина, 2А); ИП Султановой И.А. в магазине «Галактика» (г. Артемовский, ул. Молодежи, 18); ИП Низомовой С.Х. в магазине «Экономаркет» (г. Артемовский, ул. Ленина, 2Б); ИП Цзя Тинтин в магазине «Шанхай» (г. Артемовский, ул. Ленина, 3А); ИП Сун Сяндун в магазине «Шанхай» (г. Асбест, ул. Ленинградская, д. 33А); ИП Ашуровой Р.О. в магазине «Светофор» (Белоярский район, пгт Белоярский, Ленина ул., 1 А); ИП Мамедов Гамалиев Г.О. («Московская ярмарка», г. Красноуфимск, Ухтомского ул., 35; г. Красноуфимск, Мизерова ул., 115), ИП Махмудова Ф.Д., ИП Фадюшин С.В., ИП Худойдодов К.А., ИП Лабинский И.С. в магазине «Суперэконом» (Серовский район., п. Красноглинный, ул. Ленина ул., 3А), ООО «Торгсервис» в магазинах «Светофор» (Талицкий район, п. Троицкий, ул. Нахимова, д. 8А; г. Камышлов, ул. Молодогвардейская, д. 36Б), ИП Халилова Р.Г. в магазине «Эконом Shop» (Екатеринбург ,ул. Громова, 145), ИП Плюснина

К.А. в бутике «Удобная обувь» (г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 149), ИП Джабборов Х.Т. в магазине «7я» (г. Екатеринбург, ул. Братская, 4), ИП Беков У.Б. в магазине «Планета одежды и обуви» (г. Екатеринбург, ул. Крестинского, 59/1).

- реализация товаров с нарушением маркировки товаров средствами идентификации и прослеживаемости движения товаров выявлена у следующих субъектов: ООО «СПОРТМАСТЕР» в магазине «Спортмастер», (г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 46), ИП Лебедев С.А. в магазине «FRANCESCO DONNI» (г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д.46), ООО «ИМПУЛЬС» в магазине «Amazing red» (г. Екатеринбург, ул. Амундсена, д. 65).
- повторная реализация (попытка совершения повторной реализации) обувной продукции, маркированной средствами идентификации (на основе данных из государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации) выявлена у следующих субъектов: ИП Султанова Т.С, ИП Абдурахмоновым М.С, ИП Низомовым С.Х. ИП Юсупов Т.Н. ИП Асадов А.И.о. ИП Броян Т. Г., ИП Бузунова Н.Ю., ИП Давлатов Ф.М., ИП Кузьминовой Н.С., ИП Куксенок С.Б., ИП Мансурова Н.В., ИП Марченко Т.А., ИП Мулъинова А.А., ИП Савинова И.Ю., ИП Сухорукова М.В., ИП Шаталова И.В., ООО «ПВ-УРАЛ», ИП Гаюрзода М.С., ИП Дустов А., ИП Татоян А.К., ИП Безюкова Н.Б., ИП Зубайдов И.А., ИП Каримов Т.Д., ИП Кярамян О.Г., ИП Усубян Ф.К., ИП Безюкова Н.Б., ИП Бабоян М.В., ИП Дустов А., ООО «Компания РЭЙ», ИП Наимова Д.Г., ИП Зубайдов И.А., ИП Бахчоян А.З., ООО «Инхом», ИП Каримов Т.Д., ИП Кривцова О.А., ИП Мирзошоев И.С., ИП Сазонова А.М., ИП Соломеинина Т.Р., ИП Татаркина Н.Ю., ООО «12 ИСТОРИЙ», ООО «ДИСКОНТ», ООО «ПВ-БАЛТ», ООО «ПВ-ВОЛГА», ООО «ПВ СЕВЕРО-ЗАПАД», ООО «ПВ-СРЕДНИЙ УРАЛ», ООО «ПВ-СИБИРЬ», ИП Мустафаев З.К.о.
- 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 Мадмуратова М.Д. в магазине «IDEAL» (г. Заречный, Ленинградская ул., 9б), ИП Лабинский И.С. в магазине «Суперэконом» (Серовский район, п. Красноглинный, ул. Ленина ул., 3А), ИП Плюснина К.А. в бутике «Удобная обувь» (г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 149).

Основной причиной забраковки обуви, явилось отсутствие у продукции маркировки, в том числе средствами идентификации и прослеживаемости движения (DataMatrix - код), а также повторная реализация продукции, маркированной средствами идентификации.

В целях защиты прав неопределенного круга потребителей, в 2023 году были поданы исковые заявления о прекращении противоправных действий в отношении неопределенного круга лиц. Например, к ИП Алискерову М.И., ИП Мадмуратову М.Д., ИП Султановой Т.С., ИП Цзя Т.Ю., ИП Наимовой А.Х., ИП Асадовой А.И.о. и другим.

Для профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям Роспотребнадзором проводились профилактические визиты, осуществлялось консультирование контролируемых лиц и их представителей, выдавались рекомендации по соблюдению обязательных требований и объявлялись предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Помимо этого, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области обращается в суд в защиту прав и интересов потребителей, а также дает заключения в рамках своей компетенции по делам о защите прав потребителей.

Справка

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2023 г. оказано 700 консультаций по вопросам защиты прав потребителей при продаже обуви.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- о качестве приобретенной обуви;
- об отказе продавца от расторжения договора-купли продажи и возврата уплаченной за товар денежной суммы в установленный законом срок;

- о не предоставлении потребителю полной и достоверной информации о товаре (подтверждения соответствия обуви обязательным требованиям, информация об изготовителе обуви и прочее);
- об отказе продавца обменять товар надлежащего качества;
- об обязательной маркировке обуви средствами идентификации.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при продаже обуви в течение 2023 г. было подготовлено 36 претензий на сумму 167 тыс. рублей. В добровольном порядке удовлетворены 33 претензии на сумму 152 тыс. руб. Наибольшее количество претензий подготовлено в адрес таких хозяйствующих субъектов, как ООО «Карри», ООО «Джад», ИП Юдина Л. Н. и другие.

В течение 2023 г. специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 4 исковых заявления на сумму 7600 руб., рассмотрены 3 иска, все удовлетворены. Иски подготовлены в отношении: ИП Турыгина С. А., ООО «Вест-Торг 1», ИП Давыдов А.К.

2.2.3. Одежда

В сравнении с 2022 г. удельный вес письменных обращений увеличился на 10,1 процента (рисунок 37).

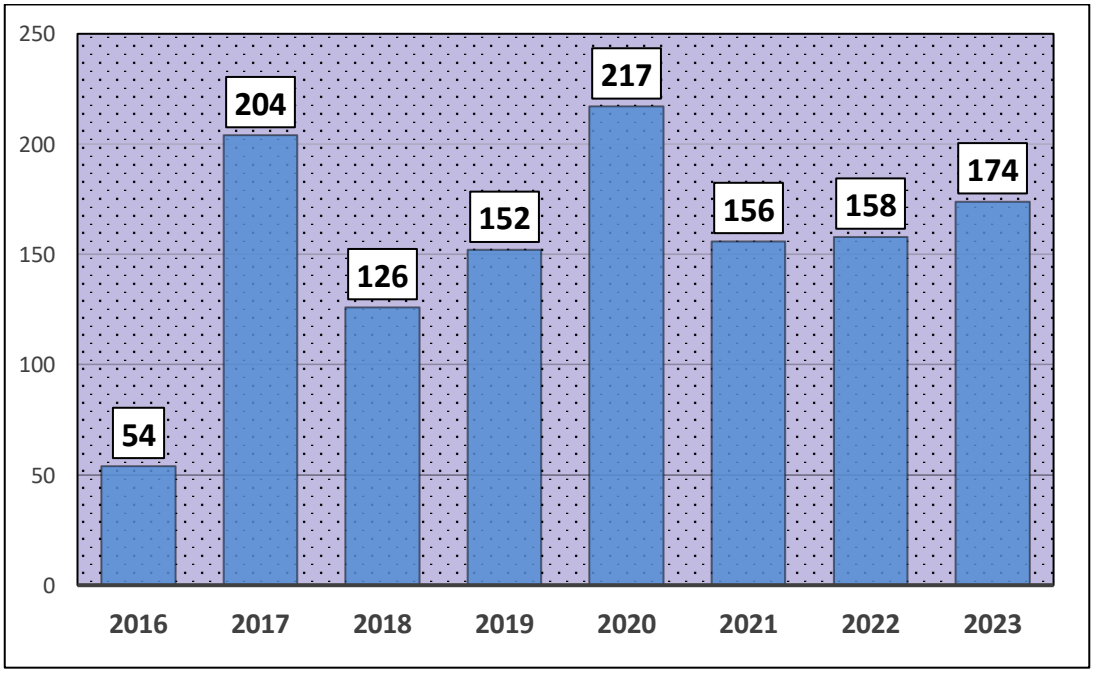

Рис. 37. Одежда. Динамика обращений потребителей

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.);
- продажа товара без маркировки;
- 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 заявленных в обращениях, как и в предыдущие годы, носит гражданско-правовой характер. При этом Управлением активно реализуются меры по урегулированию имущественных споров, возникающих у потребителей с хозяйствующими субъектами.

Так, в целях урегулирования гражданско-правовых споров в адрес хозяйствующих субъектов подготавливаются предложения о добровольном урегулировании споров с потребителями.

Большая часть из которых удовлетворяются продавцами (исполнителями) в добровольном (досудебном) порядке.

С целью выявления и пресечения правонарушений при реализации данной группы товаров специалистами Управления в течение 2023 г. проведено 155 надзорных мероприятий.

По сравнению с 2022 г. количество контрольных (надзорных) мероприятий, в том числе без взаимодействия увеличилось на 16,5 процента.

Динамика проверок хозяйствующих субъектов, реализующих одежду, указана на рисунке 38.

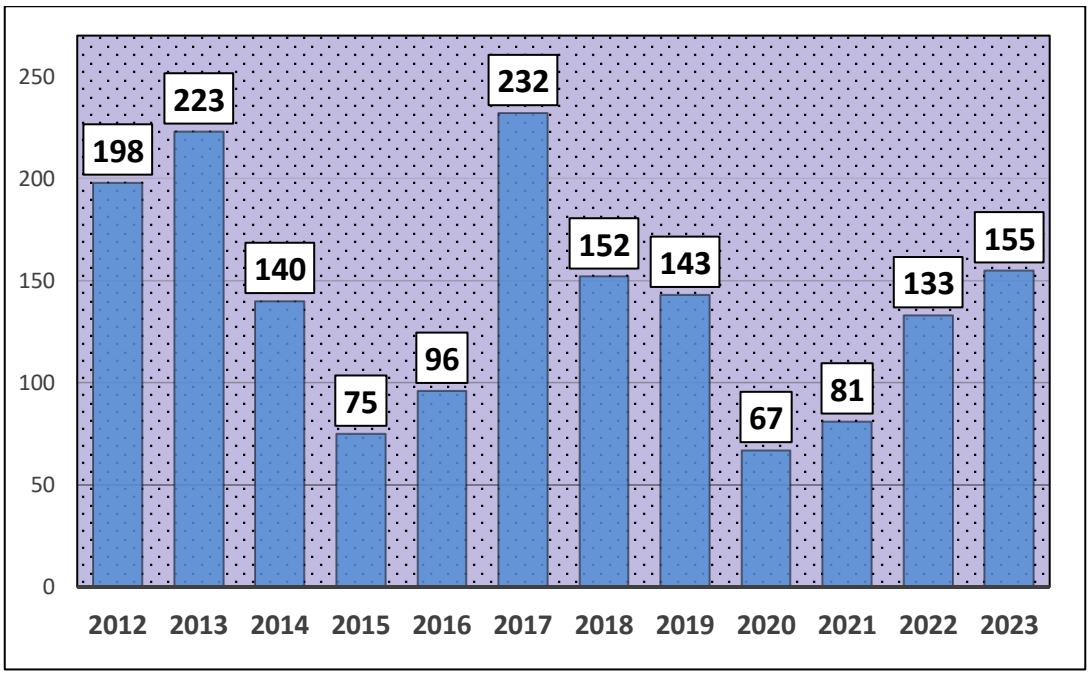

Рис. 38. Одежда. Динамика контрольных (надзорных) мероприятий

В 2023 г. было проинспектировано 20 937 единиц товара, выявлена реализация с нарушениями 19 222 единиц товара, что составляет 91,8 процента (рисунок 39).

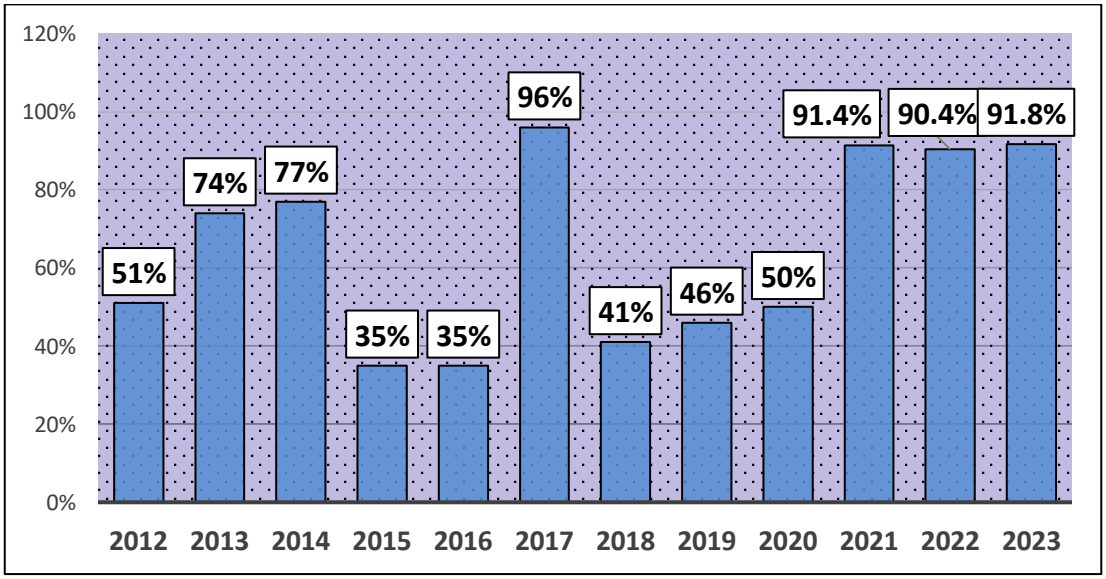

Рис. 39. Одежда. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих требованиям законодательства

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).

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 Султановой Т.С. в магазине «Бишкек Плюс» (г. Артемовский, ул. Гагарина, 2А), ИП Султановой И.А. в магазине «Галактика» (г. Артемовский, ул. Молодежи, 18), ИП Низомовой С.Х. в магазине «Экономаркет» (г. Артемовский, ул. Ленина, 2Б), ИП Цзя Тинтин в магазине «Шанхай» (г. Артемовский, ул. Ленина, 3А), ИП Сун Сяндун в магазине «Шанхай» (г. Асбест, ул. Ленинградская, д. 33А), ИП Мадмуратова М.Д. в магазине «IDEAL» (г. Заречный, Ленинградская ул., 9б), ИП Ашуровой Р.О. в магазине «Светофор» (Белоярский район, пгт Белоярский, Ленина ул., 1 А), ИП Черных И.С. в ТЦ «Династия» (г. Верхотурье, Свободы ул., 5), ИП Лабинский И.С. в магазине «Суперэконом» (Серовский район., п. Красноглинный, ул. Ленина ул., 3А), ИП Джабборова Х.Т. в магазине «7я» (г. Екатеринбург, ул. Братская, 4);
- повторная реализация (попытка совершения повторной реализации) продукции легкой промышленности, маркированной средствами идентификации (на основе данных из государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации) выявлена у следующих субъектов: ИП Султановой Т.С, ИП Абдурахмонова М.С, ИП Низомова С.Х., ИП Юсупова Т.Н., ИП Наимова А.Х., ИП Асадова А.И.о., ИП Броян Т. Г., ИП Бузунова Н.Ю., ИП Давлатова Ф.М., ИП Кузьминовой Н.С., ИП Куксенок С.Б., ИП Мансурова Н.В., ИП Марченко Т.А., ИП Мулъинова А.А., ИП Савинова И.Ю., ИП Сухорукова М.В., ИП Шаталова И.В., ИП Кузнецова Е.П., ИП Гаюрзода М.С., , ИП Ягодкин М.В., ИП Тепляшиной Я.В., ИП Худойдодова К.А., ИП Магдалянова М.Х., ИП Потетнева Д.В., ИП Татоян А.К., ИП Бахчоян А.З., ИП Наимова Д.Г., ИП Зубайдов И.А., ИП Мамедов Н.Н.о., ООО «Компания РЭЙ», ООО «ПВ-УРАЛ», ООО «Сити»;

- 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 у ИП Сун Сяндун в магазине «Шанхай» (г. Асбест, ул. Ленинградская, д. 33А), ИП Мадмуратова М.Д. в магазине «IDEAL» (г. Заречный, Ленинградская ул., 9б), ИП Ашуровой Р.О. в магазине «Светофор» (Белоярский район, пгт Белоярский, Ленина ул., 1 А), ИП Алиева Р.Г.о. в магазине «Надежда» (г. Серов, Ленина ул., 152А), ИП Черных И.С. в ТЦ «Династия» (г. Верхотурье, Свободы ул., 5), ИП Лабинский И.С. в магазине «Суперэконом» (Серовский район., п. Красноглинный, ул. Ленина ул., 3А), ИП Беков У.Б. в магазине «Планета одежды и обуви» (г. Екатеринбург, ул. Крестинского, 59/1), ИП Прокудина Р.Г. в магазине «U be U» (г. Екатеринбург, ул. Щербакова, д. 4), ООО «Бэст Прайс» в магазине «Fix Price» (г. Верхотурье, Ленина ул., 13/2; г. Екатеринбург, ул. Академика Шварца), ООО «Торгсервис» в магазин «Светофор» (Талицкий район, п. Троицкий, ул. Нахимова, д. 8А).

В целях защиты прав неопределенного круга потребителей были поданы исковые заявления о прекращении противоправных действий в отношении неопределенного круга лиц. Например, к ИП Алискерову М.И., ИП Мадмуратову М.Д., ИП Султановой Т.С., ИП Цзя Т.Ю., ИП Наимовой А.Х., ИП Асадовой А.И.о, ИП Халиковой, ИП Бузиной Ю.В., Прокудиной Р.Г. и другим.

Для профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям Роспотребнадзором проводились профилактические визиты, осуществлялось консультирование контролируемых лиц и их представителей, выдавались рекомендации по соблюдению обязательных требований и объявлялись предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Помимо этого, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области обращается в суд в защиту прав и интересов потребителей, а также дает заключения в рамках своей компетенции по делам о защите прав потребителей.

Справка

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2023 г. оказана 751 консультация по вопросам защиты прав потребителей при продаже одежды, что на 7 процентов меньше, чем в 2022 г.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- о качестве одежды, подтверждении ее соответствия обязательным требованиям;
- о наличии маркировки средствами идентификации;
- об отказе продавца вернуть денежные средства в установленный срок;
- по вопросу возможности обмена (возврата) одежды надлежащего качества;
- о не предоставлении достоверной информации о товаре (например, о составе материала).

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при продаже одежды в течение 2023 г. было подготовлено 43 претензии на сумму около 500 тыс. рублей. В добровольном порядке удовлетворены 37 претензий на сумму 310 тыс. руб. Наибольшее количество претензий подготовлено в адрес таких хозяйствующих субъектов, как ИП Дубровина Е. П., ИП Чербунов Е. Д., ООО «Детский мир».

В течение 2023 г. специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 6 исковых заявлений на сумму 90 тыс руб., все иски удовлетворены. Иски подготовлены в отношении таких хозяйствующих субъектов, как ООО «Максима Групп», ИП Морковкин В.О. и других.

2.2.4. Мебель

В 2023 г. специалистами Управления рассмотрено 80 письменных обращения граждан на нарушение потребительских прав при оказании населению услуг по изготовлению и продаже бытовой мебели, в сравнении с 2022 г. удельный вес письменных обращений увеличился на 26,9 процента (рисунок 40).

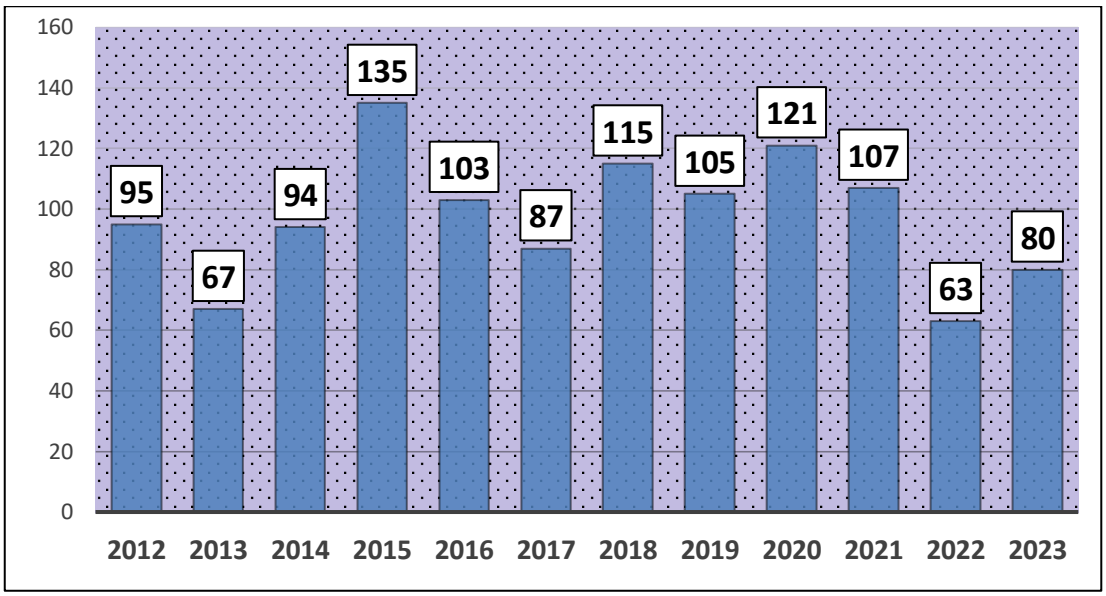

Рис. 40. Мебель. Динамика обращений потребителей

Основными поводами для обращения граждан в административный орган послужили:

- нарушение срока изготовления мебели по индивидуальному заказу;
- односторонний отказ от исполнения договора розничной купли-продажи;
- нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара покупателю;
- изготовление мебели на заказ с недостатками;
- передача мебели ненадлежащего качества;
- передача 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 заявленных в обращениях, как и в предыдущие годы, носит гражданско-правовой характер. При этом Управлением активно реализуются меры по урегулированию имущественных споров, возникающих у потребителей с хозяйствующими субъектами.

Так, в целях урегулирования гражданско-правовых споров в адрес хозяйствующих субъектов подготавливаются предложения о добровольном урегулировании споров с потребителями.

Большая часть из которых удовлетворяются продавцами (исполнителями) в добровольном (досудебном) порядке.

В 2023 г. в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих данный вид деятельности было проведено 23 контрольных (надзорных) мероприятий (на 35.2 процента больше,

чем годом ранее). Динамика надзорных мероприятий указана на рисунке 41.

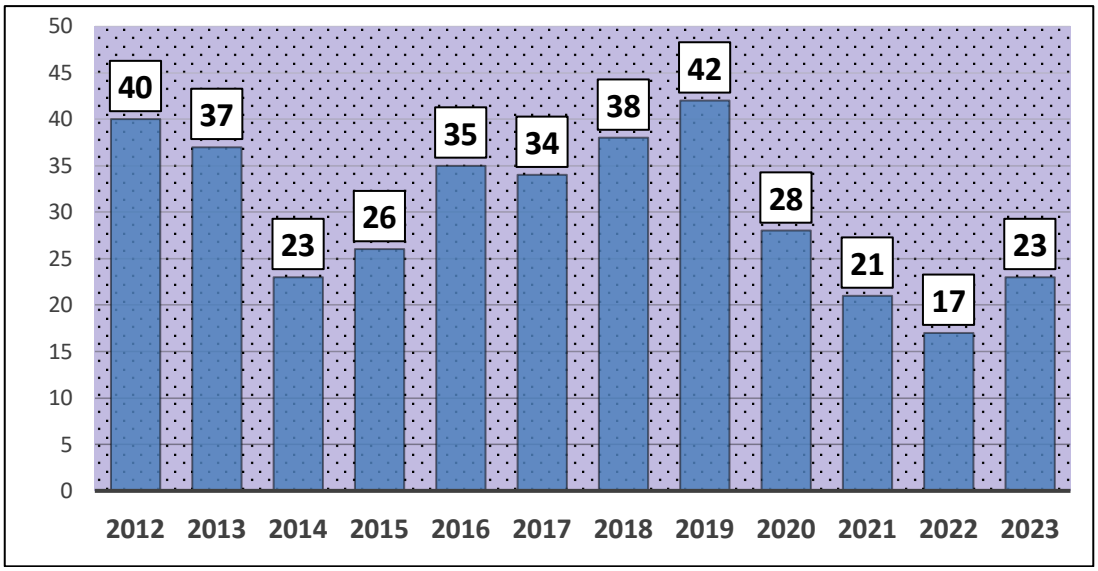

Рис. 41. Мебель. Динамика контрольных (надзорных) мероприятий

При проведении надзорных мероприятий осуществляется инспектирование продукции. За отчетный период проинспектировано около 538 единиц мебельной продукции. Установлены факты реализации с нарушениями 126 единиц продукции, что составило 23,6 процента от количества проинспектированных товаров.

По сравнению с 2022 г. удельный вес мебели, реализуемой с нарушениями, уменьшился на 73.9 процента. Динамика изменения удельного веса забракованной продукции указана на рисунке 42.

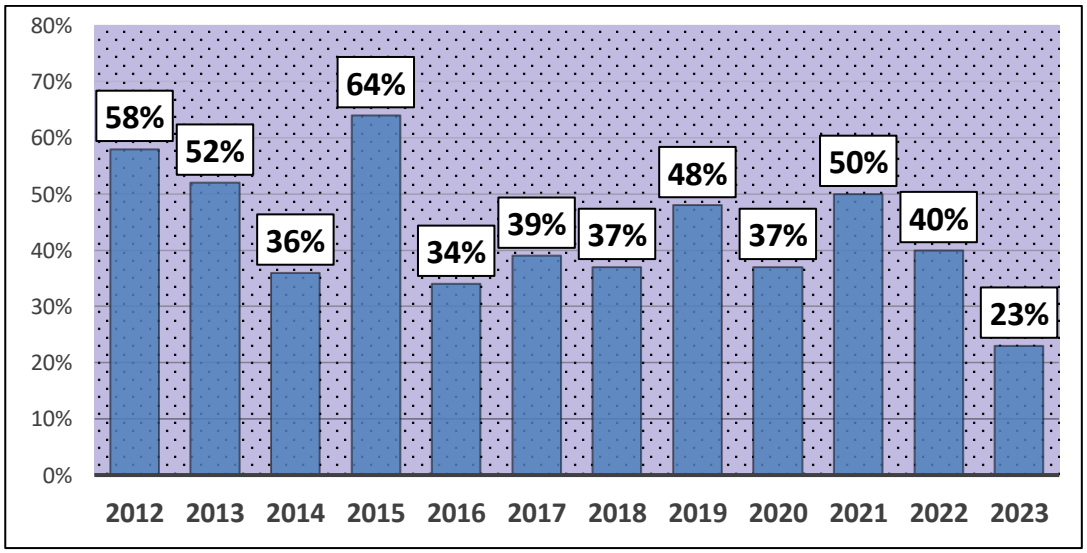

Рис. 42. Мебель. Динамика удельного веса продукции, не соответствующей требованиям законодательства

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).

По результатам контрольных (надзорных) мероприятий установлены следующие нарушения:

- реализация продукции с нарушением требований к маркировке мебели, была выявлена: ИП Ахмедова Р.М. в магазине «Сабан» (г. Первоуральск, ул. Ленина, 39); ИП Крылова О.П. в магазине-салоне «Мебель» (г. Серов, Зеленая ул., 8); ООО «АНТЕЙ» магазин «Адонис мебельная компания» (п. Лобва, ул. Уральская, д 9-А), ИП Ермошина И.Н. в магазин «Элегант» (п. Лобва, Советская ул., 44), ООО «ДНС Ритейл» магазин «DNS» в ТЦ «Небо» (г. Асбест, ул. Ленинградская, д. 26/2; г. Каменск-Уральский, Суворова ул., 24); ООО «Торгсервис» в магазине «Светофор» (п. Троицкий, ул. Нахимова, д. 8А); ООО ПВ «Средний Урал» в магазине «Доброцен» (г. Талица, ул. Вокзальная, д. 35).
- реализация продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о декларации о соответствии: ООО «ТОРГСЕРВИС 66» в магазине «Светофор» (г. Красноуральск, Советская ул., 42); ООО «ДНС Ритейл» в магазине «DNS» (г. Красноуральск, ул. Ленина, 21).
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей: ИП Мамедов Э.И.о в мебельном салоне «МК-Мебель» (г. Нижний Тагил, ул. Кулибина, 64).
- непредставление необходимой информации при осуществлении дистанционной торговле на сайтах в сети «Интернет»: ООО «Тренд-Мебель» на сайте: http://arbat.mavmebel.ru/.

Как видно, основными нарушениями, выявленными при проведении надзорных мероприятий в отношении субъектов, осуществляющих оборот и изготовление мебельной продукции, явились нарушения требований Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции», Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463.

По результатам надзорных мероприятий применены меры административного воздействия.

В адрес нарушителей выданы предписания «О прекращении нарушений прав потребителей», «О разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда».

Для профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям Роспотребнадзором проводились профилактические визиты, осуществлялось консультирование контролируемых лиц и их представителей, выдавались рекомендации по соблюдению обязательных требований и объявлялись предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Помимо этого, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области обращается в суд в защиту прав и интересов потребителей, а также дает заключения в рамках своей компетенции по делам о защите прав потребителей.

Справка

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2023 г. оказано 892 консультации по вопросам защиты прав потребителей при продаже мебели.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- о передаче предварительно оплаченного товара в установленный в договоре срок;
- о качестве и безопасности мебели;
- о качестве мебели, ее соответствии обязательным требованиям;
- о требованиях, которые могут быть заявлены потребителем в случае выявления недостатков мебели.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при продаже мебели в течение 2023 г. было подготовлено 53 претензии на сумму 2,4 млн. руб. В добровольном порядке удовлетворены 38 претензий на сумму 1,4 млн. руб. Наибольшее количество претензий подготовлено в адрес таких хозяйствующих субъектов, как ООО «Много мебели», ООО «Формула мебели», ИП Мамедов И. П., ИП Мелешкин Д. Д.

В течение 2023 г. специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 27 исковых заявлений на сумму 1,6 млн. руб., удовлетворено 17 исковых заявления на сумму 1,8 млн. руб. Иски подготовлены в отношении таких

хозяйствующих субъектов, как ИП Мелешкин Д. Д., ИП Шахматов А. С., ООО «Дизайн» и других.

2.2.5. Технически сложные товары бытового назначения

Из анализа динамики обращений потребителей следует, что в 2023 г. по сравнению с 2022 г. на 28,8 процента увеличилось количество жалоб на технически сложные товары бытового назначения (рисунок 43).

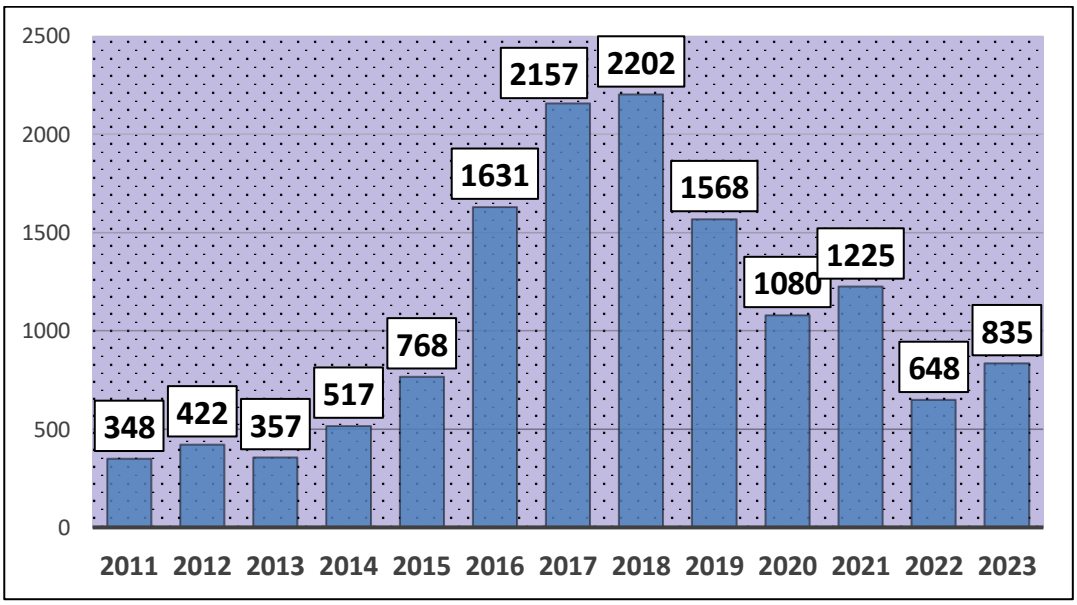

Рис. 43. Технически сложные товары бытового назначения. Динамика обращений потребителей

В отношении хозяйствующих субъектов, реализующих технически сложные товары бытового назначения проведено 59 контрольных (надзорных) мероприятий, в том числе без взаимодействия.

По сравнению с 2022 г. количество контрольных (надзорных) мероприятий увеличилось на 96,6 процента (рисунок 44).

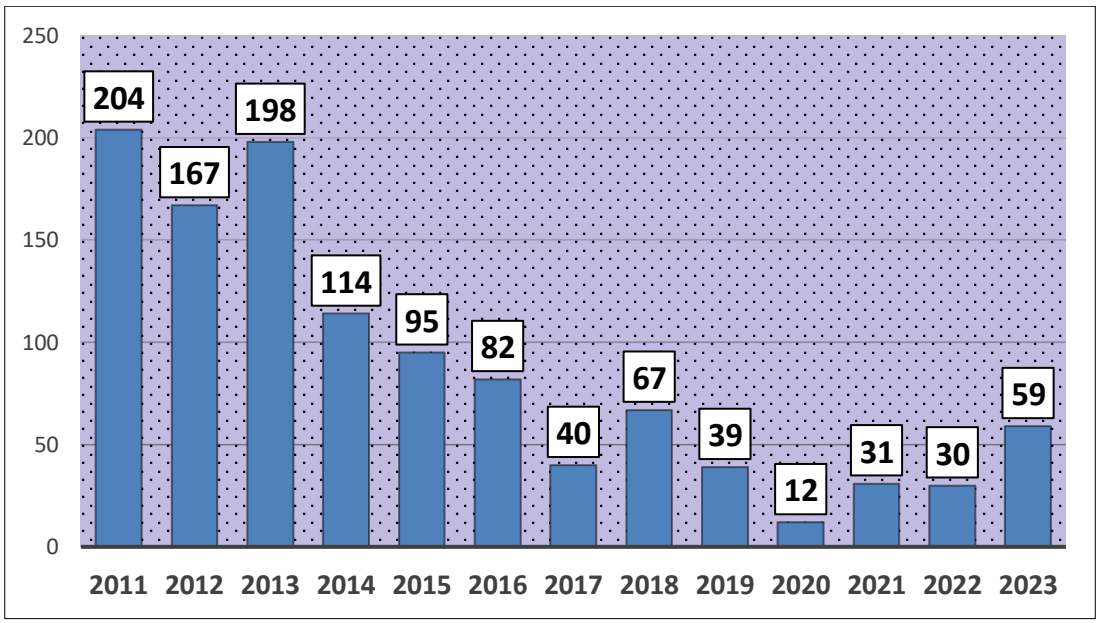

Рис. 44. Технически сложные товары бытового назначения.
Динамика контрольных (надзорных) мероприятий

Наиболее проблемной группой в технически сложных товарах бытового назначения остаются сотовые телефоны (смартфоны) и автомобили.

Основная доля требований заявленных в обращениях, как и в предыдущие годы, носит гражданско-правовой характер. При этом Управлением активно реализуются меры по урегулированию имущественных споров, возникающих у потребителей с хозяйствующими субъектами.

Так, в целях урегулирования гражданско-правовых споров в адрес хозяйствующих субъектов подготавливаются предложения о добровольном урегулировании споров с потребителями. Большая часть из которых удовлетворяются продавцами (исполнителями) в добровольном (досудебном) порядке.

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

Из проинспектированных 917 единиц, выявлена реализация 324 единиц товара с нарушениями, что составляет 35,3 процента от общего числа проинспектированной продукции (рисунок 45).

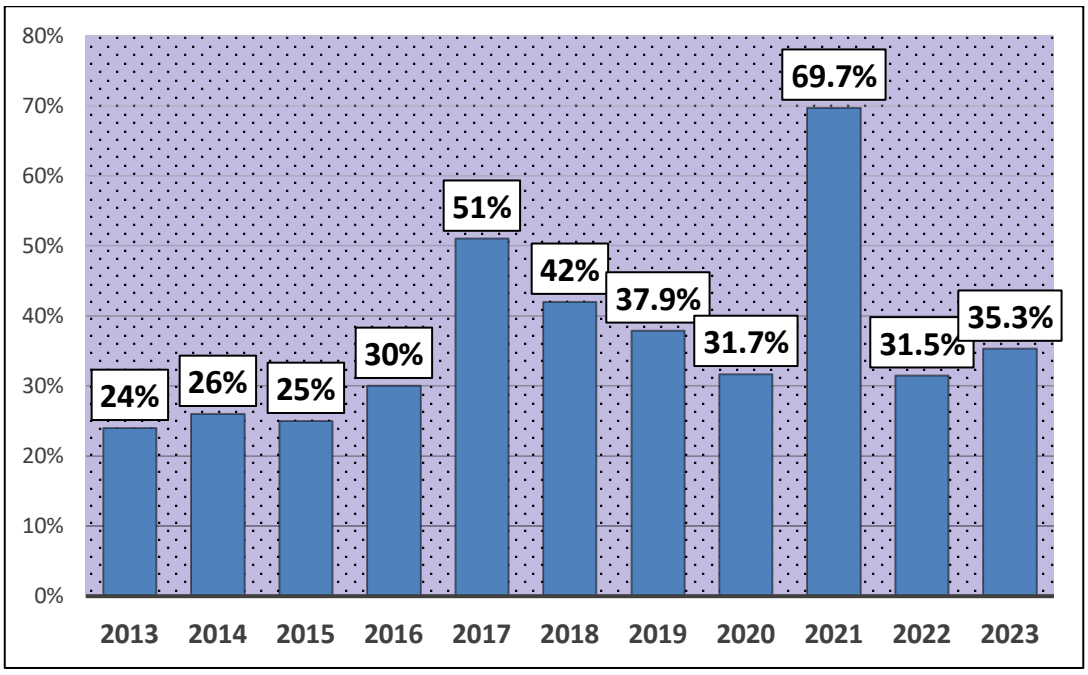

Рис. 45. Технически сложные товары бытового назначения. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих заявленным требованиям

При этом удельный вес технически сложных товаров бытового назначения, не соответствующих заявленным требованиям увеличился на 12 процентов.

По результатам контрольных (надзорных) мероприятий установлены следующие нарушения:

- реализация продукции с нарушением требований к маркировке: ООО «ДНС «Ритейл» в магазинах «DNS», ООО «Торгсервис 66» в магазине «Светофор»;
- отсутствие маркировки, установленной требованиями технических регламентов: ИП Ризаев У.З. в магазине «Эконом Прайс» (г. Реж), ИП Гаюрзода М.С. в магазине «Одежда. Обувь», ИП Афанасьев – Езерский С.А. в магазине «Крепеж», ИП Ибрагимов А.А. в магазине «Алиса», ИП Овчинников Н.Ю. в торговом отделе в ТЦ «Корона» (г. Верхотурье), ИП Петриченко М.В. в магазине «Галатея»;
- повторная реализация (попытка совершения повторной реализации) продукции, маркированной средствами идентификации (на основе данных из государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации) была выявлена в магазинах «DNS» ООО «ДНС «Ритейл»;
- продажа товара без информации о подтверждении соответствия товаров в установленном законодательством порядке была выявлена в салонах-магазинах розничной сети «МТС» АО «РТК»;

- односторонний отказ от исполнения договора розничной купли-продажи: продажа товара через маркетплейс «Яндекс.Маркет» продавцом ООО «Сармат»;
- реализация товаров в отсутствие эксплуатационных документах, выполненных на русском языке: в магазинах «DNS» ООО «ДНС «Ритейл»;
- нарушения при продаже товаров, принятых на комиссию: ИП Зиновьева Г.М комиссионный магазин «1000 мелочей»;
- предоставление недостоверной информации о товаре при продаже дистанционным способом: ООО «Технопарк-Центр», осуществляющий свою деятельность через интернет-магазин по адресу: https://www.texnopark.ru/.

Основные проблемы, с которыми сталкивается потребитель при приобретении транспортного средства в недобросовестных автосалонах:

- в автосалоне в процессе рассмотрения заявок на кредит сообщается, что кредит на изначально забронированный автомобиль одобрен на иных, менее выгодных условиях; может навязывается иной автомобиль (цена увеличивается в 1,5-2 раза); в момент подписания кредитного договора цена снова меняется и появляются различные доп.услуги (карты «Помощь на дороге», страховки и пр.);
- продавцы своевременно не предоставляют потребителю информацию об услугах и их стоимости. Указывают цену товара со скидкой под условием оплаты потребителем дополнительных товаров и услуг по завышенной (нерыночной) цене;
- процесс заключения договора искусственно затягивается (от 6 - 15 часов), условия постоянно меняются, предоставляются на подпись различные документы (некоторые потребители отмечают подмену страниц или исчезновение документов);
- в результате приобретается автомобиль стоимостью превышающую изначально запланированную и указанную в рекламе; отдельно берется оплата за доп. услуги (60 – 400,00 тыс. рублей);
- аннулирование скидки и возложение на потребителя, реализовавшего право на отказ от договора, обязанности произвести доплату до цены, предлагавшейся без скидки.

Для профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям Роспотребнадзором проводились

профилактические визиты, осуществлялось консультирование контролируемых лиц и их представителей, выдавались рекомендации по соблюдению обязательных требований и объявлялись предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

В целях защиты прав неопределенного круга потребителей были поданы исковые заявления о прекращении противоправных действий в отношении неопределенного круга лиц.

Помимо этого, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области обращается в суд в защиту прав и интересов потребителей, а также дает заключения в рамках своей компетенции по делам о защите прав потребителей

Например, Южным территориальным отделом в интересах потребителей в Чкаловский районный суд г. Екатеринбурга Свердловской области подан групповой иск к ИП Улановой Е.В. (дело № 2-2090/2024 ~ М-8008/2023).

Справка

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2023 г. оказано 2699 консультаций по вопросам защиты прав потребителей при продаже технически сложных товаров бытового назначения, что на 6 процентов меньше, чем в 2022 г.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- качество технически сложных товаров;
- нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара;
- предоставление информации о товаре (например, об изготовителе, о продавце товаров, о потребительских свойствах товаров);
- право потребителя на отказ от товара надлежащего качества;
- нарушение срока возврата денежных средств за товар с недостатком.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при продаже технически сложных товаров в течение 2023 г. было подготовлено 163 претензии на сумму около 6,9 млн. рублей. В добровольном порядке удовлетворены 123 претензии на сумму 5,1 млн. руб. Наибольшее количество претензий

подготовлено в адрес таких хозяйствующих субъектов, как ООО «ДНС Ритейл», ООО «МВМ», ООО «РТК», ООО «Теле2».

В течение 2023 г. специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 64 исковых заявления на сумму 5,1 млн. руб., удовлетворено 52 иска на сумму 4,5 млн. руб. Иски подготовлены в отношении таких хозяйствующих субъектов, как ЗАО «РТК МТС», ООО «Техмо», ООО «ДНС Ритейл» и других.

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 2023 году проведено 45 надзорных мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих реализацию ламповой продукции (в 2022 г. – 27, 2021 г. - 34) (рисунок 46).

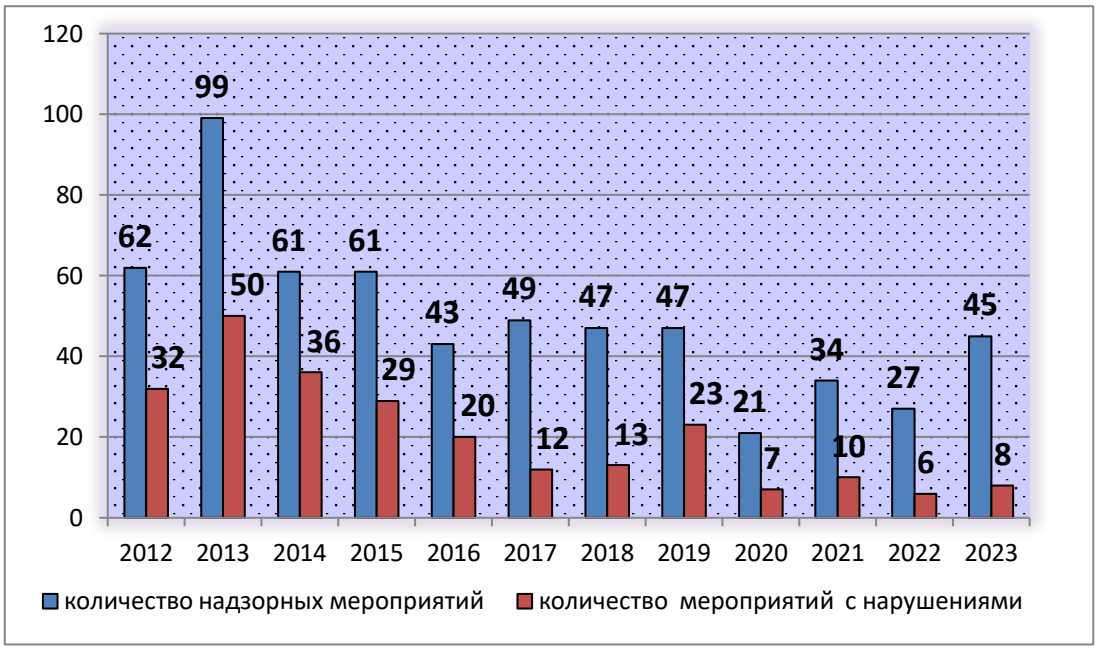

Рис.46. Бытовые энергосберегающие устройства. Динамика надзорных мероприятий

Нарушения требований действующего законодательства установлены в 17,8 процента мероприятий (2022 г. – 22,2 процента, 2021 г. – 29,4 процента). В сравнении с предыдущим годом удельный вес контрольных (надзорных) мероприятий с нарушениями снизился на 4,4 процента.

В ходе проведения надзорных мероприятий специалистами Управления проводится оценка продукции на соответствие обязательным требованиям.

В 2023 году было проинспектировано более 2,3 тыс. единиц продукции, с нарушением обязательных требований законодательства реализовывалось 814 единиц, что составило примерно 35,2 процента от общего числа проинспектированной продукции (2022 г. – 8,7 процента, 2021 г. - 25 процентов).

Из анализа надзора в сравнении с показателями 2022 года, удельный вес забракованной продукции увеличился (рисунок 47).

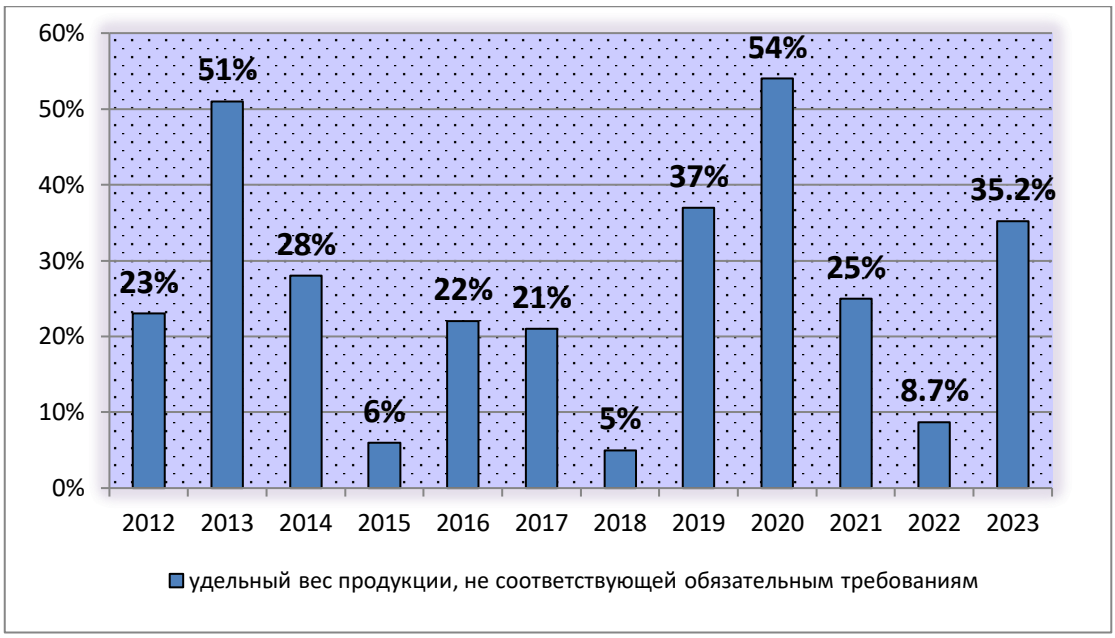

Рис.47. Бытовые энергосберегающие устройства. Динамика удельного веса продукции, не соответствующей требованиям законодательства

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.

Справка

Примеры нарушений:

1. Каменск-Уральским отделом Управления при проведении выездного обследования в отношении ООО «Брозэкс Пермь» (г. Каменск-Уральский) выявлена ламповая продукция мощностью более 100 Ватт, а именно:

- мощностью 150 ватт по цене 39 рублей за шт. цоколь Е27 ост. 32 шт.;

- мощностью 220 ватт по цене 39 рублей за шт. цоколь Е27 ост. 38 шт.

ООО «Брозэкс Пермь» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

2. Серовским отделом Управления проведено выездное обследование в отношении ИП Лебедева А.Н. (г. Новая Ляля), в ходе которого установлено, что в магазине «Электромир» (Свердловская обл., г. Новая Ляля, ул.Лермонтова, 23) в реализации находился товар термоизлучатель (лампа накаливания) 150 Вт, цена 42 руб.; 200 Вт, 300 Вт, цена 60 руб., изготовитель: Россия, ООО «ССЗ «Листма», 430034, Республика Мордовия. С 1 января 2011 года к обороту на территории Российской Федерации не допускаются электрические лампы накаливания мощностью сто ватт и более, которые могут быть использованы в цепях переменного тока в целях освещения.

В адрес индивидуального предпринимателя объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

3. Центральным Екатеринбургским отделом Управления при проведении выездного обследования в отношении ООО «Ашан» на объекте гипермаркет «Ашан», 620043, Свердловская обл., г. Екатеринбург, Металлургов ул., 87, установлено, что отсутствуют эксплуатационные документы у реализуемого товара:

- Лампа накаливания вольфрамовая 75w e27 КЭЛЗ
- Лампа накаливания ЭРА ДС 230-60 В36 Е14.

ООО «Ашан» выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований действующего законодательства.

2.2.7. Парфюмерно-косметические изделия

В адрес Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступают обращения потребителей по вопросам покупки парфюмерно-косметических изделий.

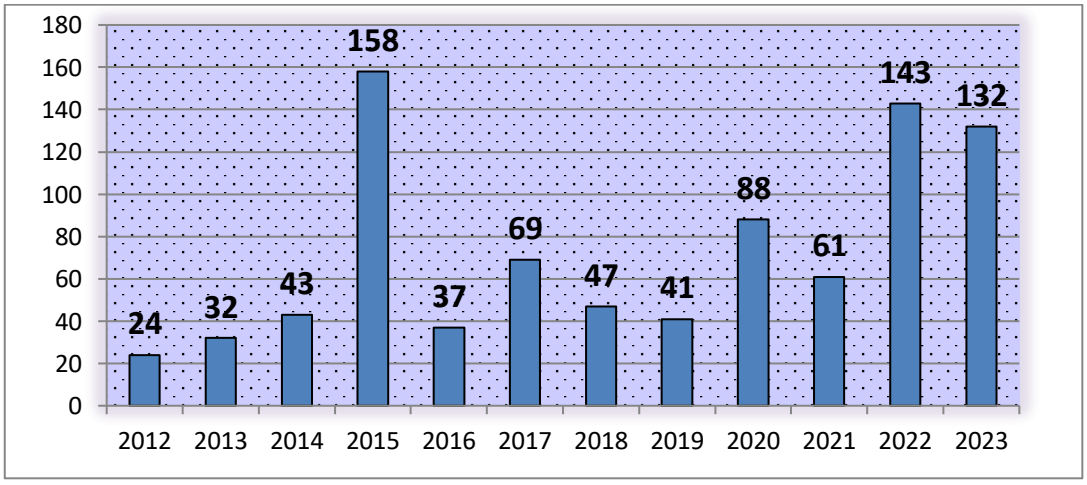

Рис.48. Парфюмерно-косметическая продукция. Динамика обращений

Из анализа динамики обращений потребителей следует, что в 2023 году было рассмотрено 132 обращения, по сравнению с 2022

годом количество жалоб на данную группу товаров снизилось (рисунок 48). Многие жалобы касались недоставки парфюмерно-косметической продукции, приобретенной дистанционно, в установленный срок, а также на реализацию духов и туалетной воды без маркировки средствами идентификации.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в течение 2023 года проводились проверки хозяйствующих субъектов, реализующих парфюмерно-косметические изделия.

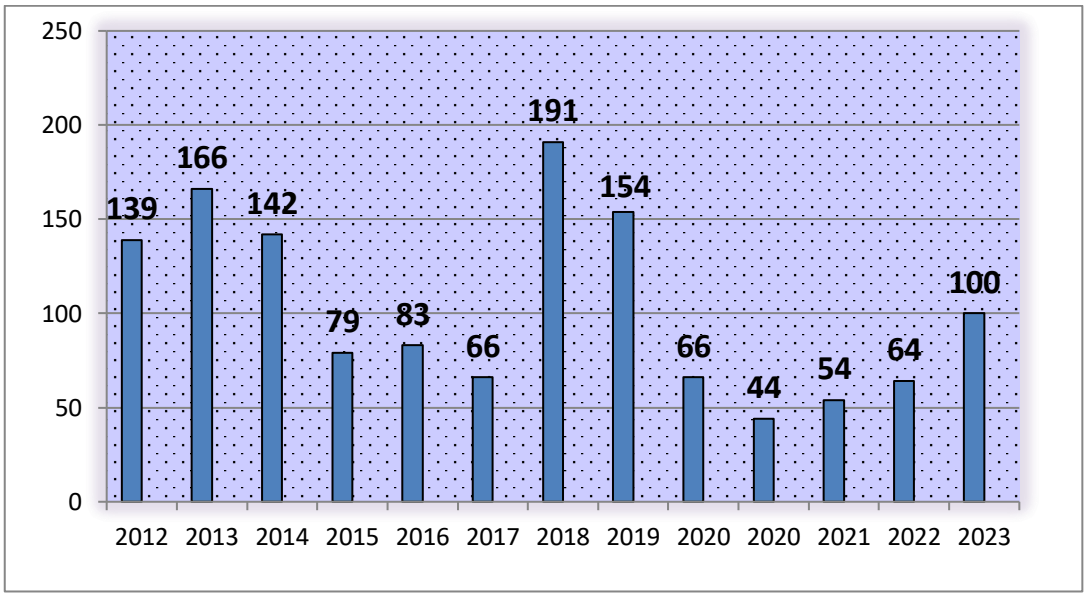

Рис.49. Парфюмерно-косметическая продукция. Динамика проведенных надзорных мероприятий

За отчетный период проведено 100 надзорных мероприятия предприятий торговли, реализующих парфюмерно-косметическую продукцию, нарушения выявлены в ходе 45 мероприятий, что составило 28,8 процента (рисунок 49).

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

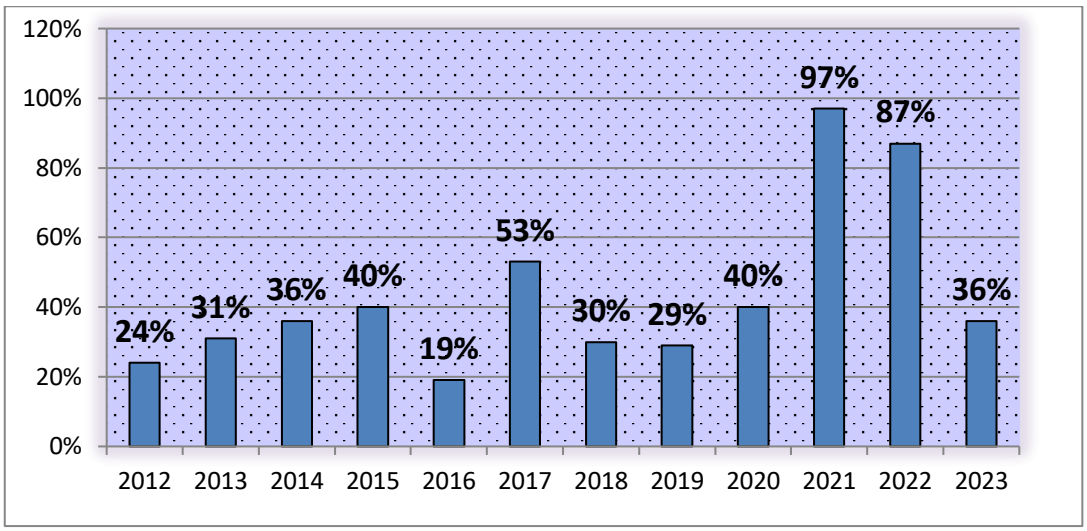

Рис.50. Парфюмерно-косметическая продукция. Динамика удельного веса продукции, не соответствующей заявленным требованиям

В 2023 году было проинспектировано около более 3122 единиц парфюмерно-косметических изделий, выявлена реализация 1131 единицы товара с нарушениями, что составило примерно 36 процентов.

Удельный вес парфюмерно-косметических изделий, не соответствующих заявленным требованиям, уменьшился на 51 процентов (рисунок 50).

Такое уменьшение можно связать с тем, что в 2022 г. значительное количество забракованной продукции пришлось на несоответствующий обязательным требований антисептик производства ИП Калинина А.В.

Существенная часть забраковок парфюмерно-косметических изделий приходится на нарушение правил маркировки, маркировки средствами идентификации.

В рамках проведения контрольно-надзорных мероприятий лабораторные исследования парфюмерно-косметических товаров не осуществлялись

В ходе проведения контрольно-надзорных мероприятий выявлялись следующие нарушения:

- продажа с неполной, либо отсутствием маркировки;
- продажа в отсутствие маркировки средствами идентификации.

Справка

Примеры нарушений:

1. Асбестовским отделом Управления в ходе выездного обследования в магазине «Экомаркет» ИП Гафурова Ш.М., расположенном по адресу: 624030, Свердловская обл., Белоярский район, с. Косулино, Ленина ул., 67а, выявлена реализация духов и

туалетной воды без средств идентификации, по следующим наименованиям:

-Туалетная вода 212 VIP по цене 800 руб.,

- Вода парфюм в ассортименте по цене 180 руб.,

- Туалетная вода «LEGEND NiGHT» по цене 850 руб.

ИП Гафурову Ш.М. выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

2. Каменск-Уральским отделом Управления в ходе рассмотрения обращения в отношении ООО «Екатеринбург яблоко» выявлено предоставление недостоверной информации о потребительских свойствах продукции на сайте goldapple.ru. Установлено, что на потребительской упаковке следует, что крема для лица «Календула SPF15» указано: крем матирующий для лица, подходит для всех типов кожи. На сайте ООО «Екатеринбург яблоко» представило информацию о назначении: увлажнение и питание; тип кожи: для комбинированной кожи.

Юридическому лицу объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

3. Качканарским отделом Управления в ходе участия в плановой выездной проверке ООО «АЛЬФА ЖИВИКА», проводимой в рамках санитарно-эпидемиологического контроля (надзора), в аптеке «Живика», г. Красноуральск, Каляева ул., 30, установлено, что продавец допускает реализацию непродовольственной продукции с маркировкой единым знаком обращения на рынке, государств -членов Таможенного союза (ЕАС), при отсутствии декларации о соответствии (сертификатов соответствия).

В ходе осмотра в торговом зале магазина был обнаружен товар, выставленный для продажи: Гигиеническая помада для очень сухой кожи губ «Гиалурон» торговой марки «EVO» стоимостью 97 руб. в количестве 1 шт. (изготовитель АО «Аванта»; срок годности 36 месяцев; дата изготовления/номер партии 12.22 г./ № 06; объем 2,8 г.), товар маркирован единым знаком обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза. В ходе рассмотрения товаросопроводительных документов было установлено: счет- фактура № ЕВК238923 от 15.12.2022 г. (продавец ООО «ВЕКТОР», ИНН 66704593054; покупатель ООО «Альфа Живика»(Н.Тагил) ИНН 6673189456), содержит сведения декларации о соответствии № RU Д-RU.PA01.B.73973/20 от 20.08.2020 действует до 19.08.2025 (п. 5) в отношении товара-Гигиеническая помада для очень сухой кожи губ «Гиалурон» торговой марки «EVO». Согласно данным с официального сайта Федеральной службы по аккредитации (https://pub.fsa.gov.ru/), представленная ООО «Альфа Живика» декларация о соответствии:

№ RU Д-RU.РА01.В.73973/20 с 16.12.2021 г. имеет статус «Прекращен».

Выдано предписание об устранении выявленных нарушений, предписание о приостановке реализации продукции, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, вынесено постановление о назначении административного наказания по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ

4. Красноуфимским отделом Управления в ходе проведения наблюдения за соблюдением обязательных требований, установлено, что согласно информации из Государственной информационной системы мониторинга, за оборотом товаров, Артинским районным потребительским обществом, Артинский район, пгт Арти, осуществляется реализация духов и туалетной воды, подлежащих обязательной маркировке с нарушением установленных требований. Так, за период с 30.11.2021 г. по 17.11.2023 г., согласно информации из Государственной информационной системы мониторинга, за оборотом товаров, у продавца – Артинского районного потребительского общества, выявлено 97 отклонений при реализации духов и туалетной воды (93 -оборот товара с несоответствующим статусом, 4-повторные продажи на сумму 89 тыс. руб.).

К продавцу предъявлен иск в защиту неопределенного круга лиц с требованиями обязать Артинское РАЙПО прекратить и не допускать в дальнейшем реализацию духов и туалетной воды неопределённому кругу потребителей, с нарушениями требований к обязательной маркировке, а именно: не допускать двойные продажи духов и туалетной воды, не осуществлять реализацию духов с нарушением требований маркировки и туалетной воды с несоответствующим статусом. Исковые требования удовлетворены в полном объеме.

5. В Нижнетагильский отдел Управления поступило обращение с жалобой на нарушение прав потребителей при продажи парфюмерно-косметической продукции. Как следует из обращения, потребитель через группу в «VK» заказала духи «Burberry Her Intens» 100 мл. в количестве 2 единиц. При получении посылки потребитель обнаружила, что пришли духи другого наименования «Burberry Her» «сомнительного» качества, а также без маркировки. Продавцом товара выступил ИП Валов Д.В. (ОГРН 321753600017842).

В отношении ИП Валова Д.В. проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований. При проведении анализа представленных к обращению документов (фото товара), а также анализа информации в Государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров установлено, что ИП Валов

Денис Владимирович осуществляет оборот товаров без регистрации участника товаров парфюмерно-косметической продукции в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, а также без обязательной маркировки на товарах.

ИП Валова Д.В. объявлено Предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

6. Первоуральским отделом Управления в ходе участия в плановой проверке в отношении ИП Никульшина В.М., проводимой в рамках санитарно-эпидемиологического контроля (надзора), установлены нарушения, связанные с реализацией продукции (дезодорант для тела «Dollar») при отсутствии декларации о соответствии (сроки представленной декларации истекли до даты производства продукции), продукции с истекшими сроками годности (Антибактериальный гель для рук смягчающий «Нежность лотоса», увлажняющий «Свежесть Алоэ»), без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством, нарушения в части условий хранения продукции (в части температурного режима, установленного ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции») и другие нарушения.

Хозяйствующему субъекту выданы предписания об устранении нарушений, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда. Также индивидуальный предприниматель привлечен к административной ответственности в связи с допущенными нарушениями.

Специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2023 года оказано 168 консультаций по вопросам защиты прав потребителей при продаже парфюмерно-косметических товаров (духов/туалетной воды, краски для волос, шампуней, лаков для ногтей, кремов и прочее). Снижение консультаций по сравнению с 2023 г. составило 14 процентов.

Большая часть обращений касалась вопросов несоответствия цены товара ценнику (38 процентов); защиты прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества (24 процента); вопросы непредставления информации о товаре (составе продукции, цене товара, условиях приобретения, подтверждения соответствия товара обязательным требованиям, безопасному использованию и пр.) – 20 процентов; 16 процентов - консультации по вопросам возврата (обмена) товара надлежащего качества и прочим вопросам.

В 2023 г. специалистами подготовлено 3 исковых заявления по реализации парфюмерно-косметической продукции без средств

идентификации в отношении ИП Есаевой О.С. (г. Первоуральск) и ИП Ризаева У.З. (г. Алапаевский); по продаже парфюмерной воды ненадлежащего качества в отношении ООО «Сказка регион» (г. Красноуральск). Два исковых заявления рассмотрены в пользу потребителей. Один иск находится на стадии рассмотрения.

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.

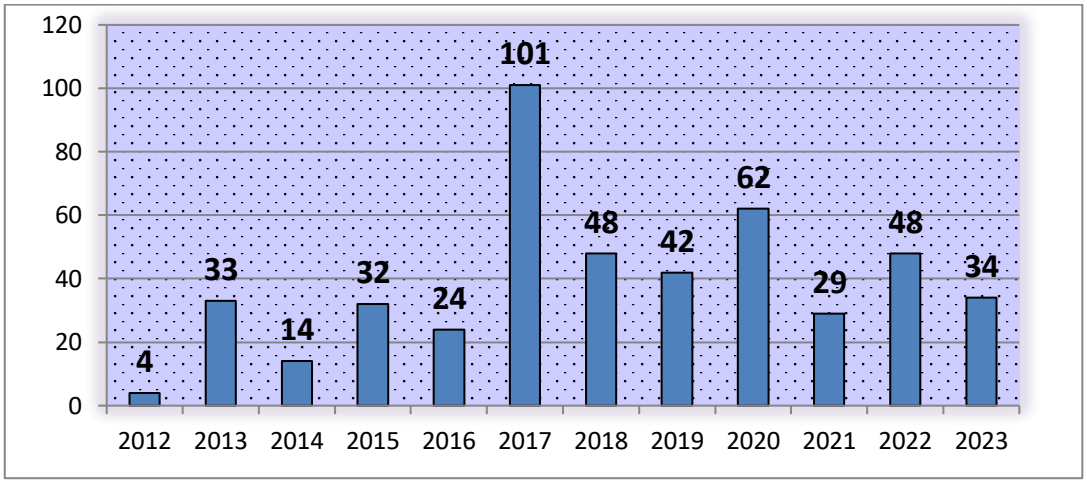

Рис.51. Товары бытовой химии. Динамика обращений

Из анализа динамики обращений потребителей видно, что ситуация на потребительском рынке данных товаров нестабильная.

В 2023 году поступило 34 обращения на качество и безопасность товаров бытовой химии (рисунок 51).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области продолжено проведение надзорных мероприятий хозяйствующих субъектов, реализующих товары бытовой химии.

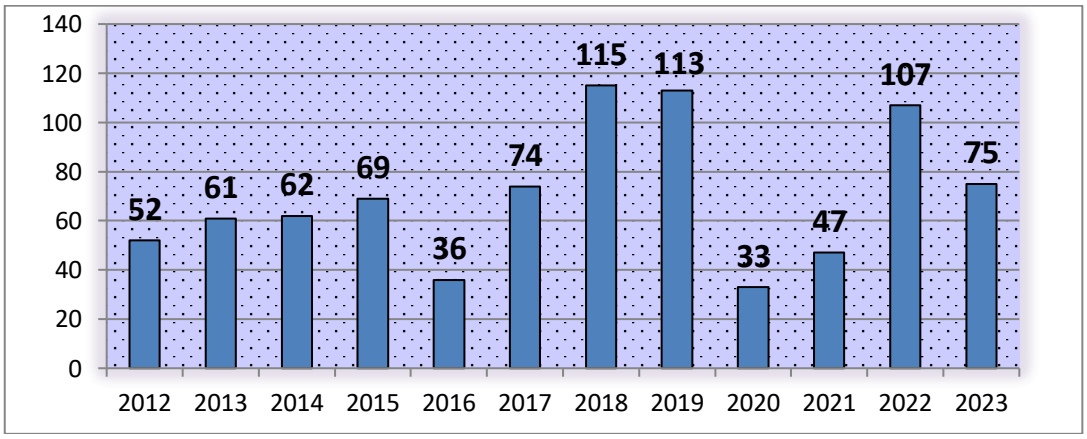

Рис.52. Товары бытовой химии. Динамика проведенных надзорных мероприятий

Из динамики проведенных надзорных мероприятий видно, что в сравнении с 2022 годом число надзорных мероприятий в 2023 году несколько снизилось (рисунок 52).

За 2023 год проведено 75 надзорных мероприятий предприятий, производящих и реализующих товары бытовой химии, выявлены нарушения в 14 мероприятиях, что составляет 18,7 процента (2021 г. – 29,8 процента, 2022 г. – 29,9 процента).

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

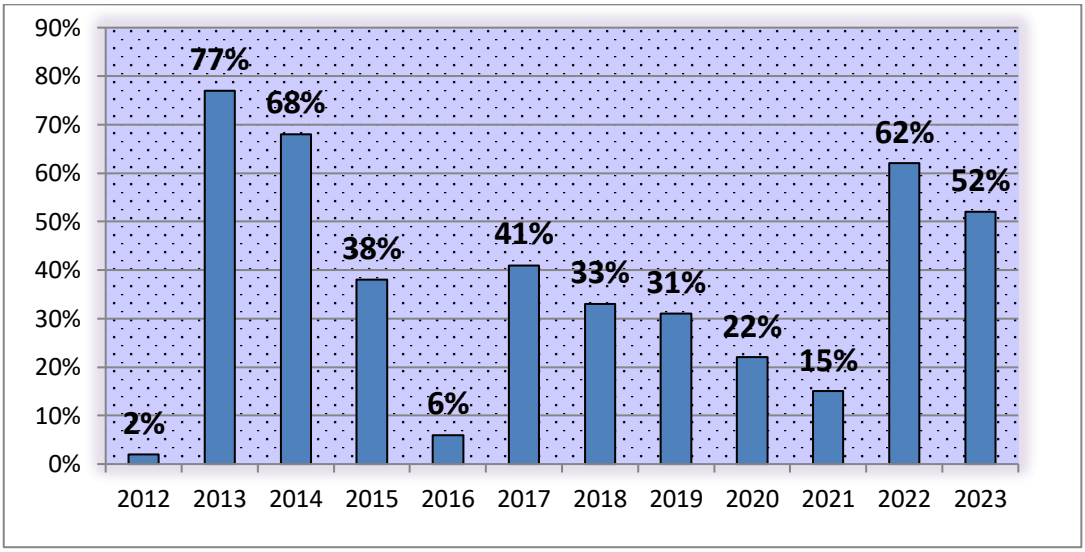

Рис.53. Товары бытовой химии. Динамика удельного веса товаров, не соответствующих заявленным требованиям

В 2023 году было проинспектировано около более 6,5 тыс. литров бытовой химии, около 3,4 тыс. литров (кг) бытовой химии реализовывалось с нарушениями, что составило примерно 52 процента. (рисунок 53).

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);
- оборот продукции с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации и иные.

Из 39 исследованных в лаборатории ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» проб бытовой химии 1 проба – неудовлетворительная, что составляет 2,6 процента (для сравнения в 2022 г. - 100 процентов).

Несоответствие выявлялось в отношении средства для мытья просуды «Красная цена» с запахом лимона», изготовитель ООО «ПЭТ-Форм», по показателю КМАФАнМ.

Справка

Примеры нарушений:

1. Алапаевским отделом по материалам КУСП ОМВД России по Артемовскому району, ОМВД России по Режевскому району в отношении ряда предпринимателей направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований:

- КУСП №136 от 06.01.2023г., ОМВД России по Артемовскому району в отношении ИП Склюева С.А. по факту реализации в магазине «Стройка», расположенном по адресу Свердловская область, г. Артемовский, ул. Западная, 20, по стеклоомывающей жидкости «Жидкость стеклоомывающая низкозамерзающая RED LINE -30», изготовитель ООО «ИНТЕР-ТОРГ», 105275, Москва, ул. Бориса Жигуленкова, д. 25, к. 1, 86 бутылок объемом 4л. (объект №1), «Жидкость стеклоомывающая ЛЕДОFF -30», изготовитель ООО «ТЕКЛИС», 109240, г. Москва, ул. Москворецкая набережная, д.7, стр.1, 9 бутылок объемом 4 л. (объект №2), согласно справке об исследовании №108 от 19.01.2023г. с содержанием метанола в объекте №1 – 22,8 процента об., в объекте №2 - 17,4 процента об. при норме не более 0,05 процента.;

- КУСП №166 от 21.01.2023г., ОМВД России по Артемовскому району в отношении ИП Созонова Е.С. по факту реализации в магазине «Авторитм», расположенном по адресу Свердловская область, г. Артемовский, п. Буланаш, ул. Первомайская, 5, по стеклоомывающей жидкости «Антиобледенительная жидкость «Антилед» Снежинка», изготовитель ООО «ЮМИКС», 454091, г. Челябинск, ул. Разина, д. 4, согласно справке об исследовании №212 от 23.01.2023г. с содержанием метанола 33,5 процента об. при норме не более 0,05 процента;

- КУСП №10334 от 30.12.2022г., ОМВД России по Режевскому району в отношении ИП Семенова В.Ю. по факту реализации на автомойке «Океан», расположенной по адресу Свердловская область, г. Реж, ул. П. Морозова, 65, по стеклоомывающей жидкости «RED LINE», «ICE DRIVER», согласно справке об исследовании №292 от 31.01.2023г. с содержанием метанола в объекте №1 – 22, 9 процента об., в объекте №2 – 31,0 процент об. при норме не более 0,05 процента;

- КУСП №880 от 03.02.2023г., ОМВД России по Режевскому району в отношении ИП Мелкозерова И.Я. по факту реализации в

магазине «Три топора», расположенном по адресу Свердловская область, г. Реж, ул. Советская, 1/3, по стеклоомывающей жидкости «Anti Лед», изготовитель ООО «Сити-Групп», 391090, Рязанская область, р-н Спасский, п. Спиртзаводской, ул. Лагерная, д. 2, согласно справке об исследовании №922 от 20.02.2023г. с содержанием метанола 33,6 процента об. при норме не более 0,05 процента;

- КУСП №238 от 10.01.2023г., ОМВД России по Режевскому району в отношении ИП Мозырева А.С. по факту реализации в магазине «Энерго- Плюс», расположенном по адресу Свердловская область, г. Реж, ул. Металлургов, 5, по стеклоомывающей жидкости «Anti Лед», изготовитель ООО «Сити-Групп», 391090, Рязанская область, р-н Спасский, п. Спиртзаводской, ул. Лагерная, д. 2, согласно справке об исследовании №293 от 31.01.2023г. с содержанием метанола 29,4 процента об. при норме не более 0,05 процента;

- КУСП №5994 от 12.07.2023г., ОМВД России по Режевскому району в отношении ИП Асоева М.С. по факту реализации в магазине «Он Стайл», расположенном по адресу Свердловская область, г. Реж, ул. Советская, 1/3, по стеклоомывающей жидкости «Сириус - 30», объем 4л., дата производства 30.10.2021г. в количестве 52 шт., незамерзающей жидкости «Сибирь – 30», объем 4л., дата производства январь 2023г. в количестве 2 шт., согласно заключения эксперта №5254 от 10.08.2023г. с содержанием метанола в объекте №1 – 19,7 процента об. при норме не более 0,05 процента, в объекте №2 – 30,4 процента об. при норме не более 0,05 процента.

2. Красноуфимским отделом Управления по поступившим материалам МО МВД России «Красноуфимский» составлен протокол по ст. 14.2 КоАП РФ (незаконная продажа товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством), в отношении гр. Запального В.В. (реализовывал незамерзающую жидкость на 186 км. Автодороги Екатеринбург-Пермь). 19.07.2023 г. решением мирового судьи судебного участка №5 Красноуфимского района гр. Запальный В.В. признан виновным в совершении административного правонарушения по ст. 14.2 КоАП РФ и ему назначено наказание в виде административного штрафа в размере 2 тыс. рублей с конфискацией изъятой продукции в количестве 19 емкостей по 4 литра каждая.

Также Красноуфимским отделом Управления поданы 2 иска в защиту неопределенного круга лиц в отношении ИП Черновой и ИП Мурсалова о признании действий по торговле стеклоомывающей жидкостью, содержащей метанол, противоправными и дальнейшей утилизации опасной продукции.

Красноуфимским районным судом исковые требования удовлетворены в полном объеме.

3. Северным Екатеринбургским отделом Управления в ходе выездного обследования в отношении ИП Семьяниновой Е.В. (магазин «Автозапчасти» по адресу: 623700, Свердловская область, гор. Березовский, Березовский тракт, строение 4/1) выявлены нарушения обязательных требований в сфере защиты прав потребителей в части получения необходимой и достоверной информации о производителе, нанесенной на маркировке реализуемого товара – жидкость стеклоомывающая низкозамерзающая «Метель -30». На маркировке указанного товара нанесена информация о том, что изготовителем является ООО «ИНТЕР-ТОРГ», ОГРН 1117746503654, адрес: 105275, РФ, гор. Москва, ул. Бориса Жигуленкова, дом 25, корпус 1, тел. /499/445-33-44, факс. /499/445-33-44, выработано по ТУ 2384-001-9254506-2013, со сроком годности 3 года. Данная продукция изготовлена 20.10.2022г. Вместе с тем, 08.04.2016 регистрирующим органом ИФНС № 46 г. Москва принято решение о предстоящем исключении юридического лица ООО «ИНТЕР-ТОРГ» (ИНН 7719782448ОГРН 1117746503654) из ЕГРЮЛ в связи с отсутствием движения средств по счетам или отсутствии открытых счетов и не предоставлении в течении 12 месяцев документов отчетности. 01.08.2016 в ЕГРЮЛ внесена соответствующая запись за ГРН № 2167748840268 об исключении из ЕГРЮЛ недействующего юридического лица. Сообщение о принятом регистрирующим органом размещено в сети Интернет на официальном сайте ФНС России (www.nalog.ru)). Также при анализе единого реестра свидетельств о государственной регистрации установлено, что на указанную продукцию оформлено свидетельство № KG.11.01.09.015.E.002424.10.16 от 27 октября 2016г., при этом следует учесть, что изготовитель ООО «ИНТЕР-ТОРГ» 01 августа 2016г. по решению налогового органа исключен из ЕГРЮЛ. По результатам обследования в адрес продавца ИП Семьяниновой Е. В. вынесено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований и рекомендации по соблюдению обязательных требований. Информация направлена в ОМВД России по г. Березовскому Свердловской области.

Специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2023 года оказано 30 консультаций по вопросам продажи товаров бытовой химии, что аналогично количеству консультаций за 2022 г.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- продажи товаров ненадлежащего качества, доказательства ненадлежащего качества товара (75 процентов консультаций);

- непредставление потребителю полной и достоверной информации о товарах (потребительских свойствах товара, цене товаров и прочее) (10 процентов обращений);

- обмена (возврата) товара надлежащего качества (5 процентов консультаций) и другие вопросы.

При продаже бытовой химии чаще всего жаловались на действия следующих продавцов: сеть магазинов «Магнит» (АО «Тандер»), сеть магазинов «Лента», «Мегамаркет» и других.

В 2023 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, дистанционные образовательные услуги и т.д.).

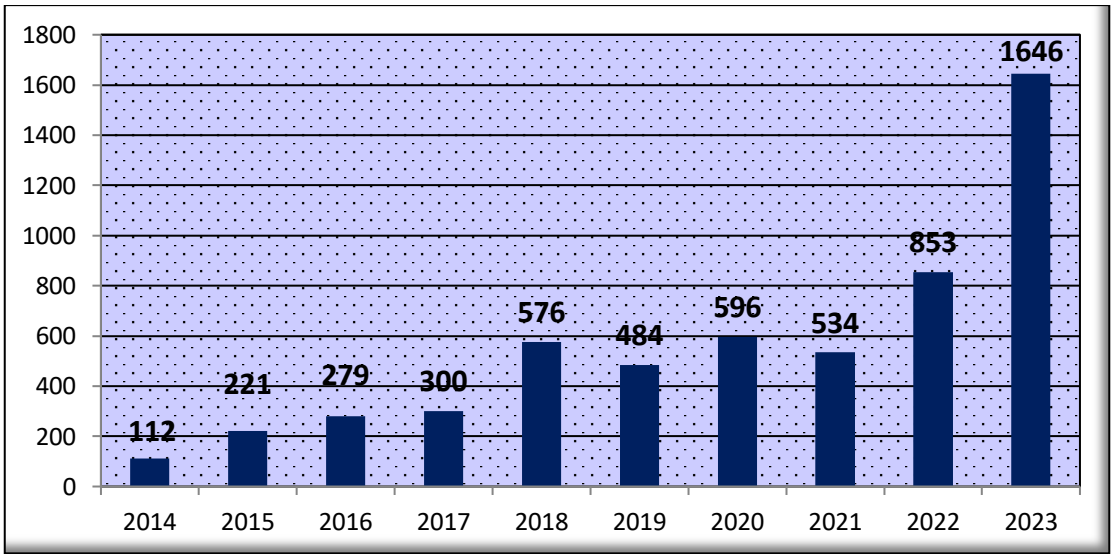

Рис. 54. Электронная коммерция. Динамика поступивших обращений (2014-2023гг.)

В 2023 г. наблюдается увеличение числа жалоб в области электронной коммерции в сравнении в 2022 годом (почти в 2 раза). (рисунок 54).

Существенное число обращений касалось работы маркетплейсов, в том числе, по вопросам взимания платы за возврат товара. Также в 2023 г. значительное количество жалоб поступало в отношении блогера ИП Улановой Е.В., допустившей массовые нарушения прав потребителей.

Основными поводами для обращения граждан в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области в сфере электронной коммерции 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 либо одностороннее увеличение цены (требование о доплате потребителем денежных средств в связи с изменением ситуации на рынке);
- списание денежных средств за возврат товара;
- отказ в принятии товара ненадлежащего качества;
- односторонняя отмена заказа.

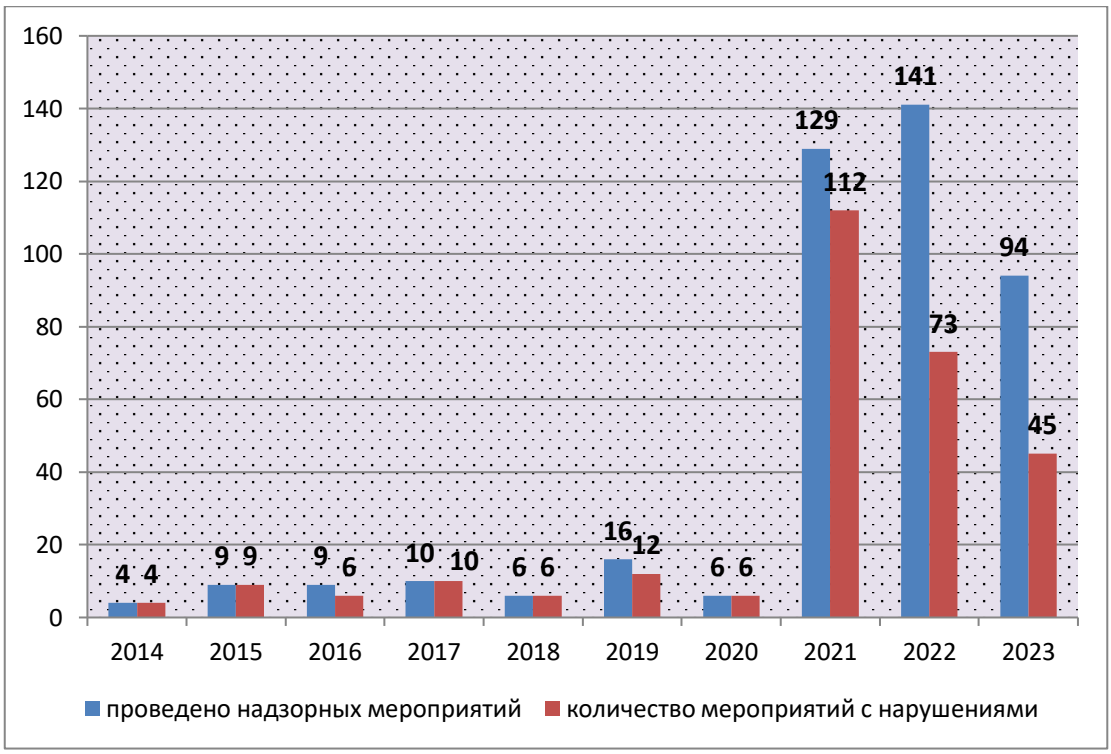

Рис. 55. Электронная коммерция. Динамика надзорных мероприятий (2014-2023 гг.)

Всего в 2023 году проведено 94 контрольных (надзорных) мероприятия в области электронной коммерции (рисунок 55), в рамках которых выявлено106 нарушений.

Необходимо иметь ввиду, что в отношении отдельных субъектов электронной коммерции ограничено даже проведение контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, а также вынесение предостережений (данные ограничения предусмотрены постановлением Правительства РФ от 24.03.2022 N 448 «Об особенностях осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля в отношении аккредитованных организаций, осуществляющих деятельность в области информационных технологий, и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»). Так, данные ограничения распространяются на такие организации, как ООО «Интернет Решения» (маркетплейс OZON), ООО «Вайлдберриз» (маркетплейс Wildberries), ООО «Яндекс» (маркетплейс Яндекс.Маркет).

Основные нарушения, выявляемые при надзоре:

- непредставление необходимой и достоверной информации, в том числе о товаре (услугах) и изготовителе (исполнителе);
- нарушения в сфере маркировки товаров средствами идентификации;
- включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей (например, отказ в исполнении уже заключенного

договора купли-продажи товара; невозможность возвращения денежных средств за подарочный сертификат; невозможность вернуть те или иные виды товаров, приобретенных дистанционным способом и др.).

Справка

Качканарским отделом Управления в отношении ИП Холова Р.У. проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований. По результатам проведения контрольного (надзорного) мероприятия установлено, что индивидуальный предприниматель предлагает неопределенному кругу лиц заключить договор купли-продажи товара (парфюмерная продукция- духи) дистанционным способом продажи в интернет-магазине Wildberries по адресу: https://www.wildberries.ru/, не являясь участником оборота. Сведения о регистрации ИП Холова Р.У. в ГИС МТ отсутствуют.

Индивидуальному предпринимателю выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

В Нижнетагильский отдел Управления поступило обращение с жалобой на нарушение прав потребителей при дистанционной продаже товара.

Как следует из обращения, потребитель приобрел в интернет-магазине в приложении «Вайлдберриз» серьги кресты бижутерия со стразами торговой марки Simple Hermoso , арт. 151915043. Продавцом товара выступила ИП Лазутина А.А (ОГРН 323665800048458).

В обращении указано, что продавец осуществляет продажу изделий под видом серебряных, но таковыми не являющимися, чем вводит в заблуждение потребителей.

При проведении анализа представленных к обращению документов (фото товара, сканов переписки, фото описания товара) установлено, что описание товара (серьги кресты бижутерия со стразами торговой марки Simple Hermoso , арт. 151915043, поставщик Рустамов А.Ф.) содержало информацию о том, что серьги изготовлены из серебра 925 пробы, указан состав: медицинский сплав, серебро, стразы бижутерные, на потребительской маркировке также указан состав - серебро 925, чем вводит потребителя в заблуждение относительно основных потребительских свойств товара, так как товар относится к бижутерии и состоит из медицинского и бижутерного сплава. На

потребительской маркировке отсутствует информация об адресе (месте нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера; сведения об основных свойствах товара, гарантийный срок; правила и условия эффективного и безопасного использования товара.

В отношении ИП Лазутиной А.А. вынесено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

В 2023 г. общее число мер по профилактике нарушений в сфере электронной коммерции составило 759 (2022 г. – 221). Таким образом, число профилактических мероприятий выросло более чем в 2 раза.

Из числа профилактических мероприятий 426 было направлено на информирование хозяйствующих субъектов, 65 - предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, также проведено 261 консультирование и 6 профилактических визитов.

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

В 2023 г. судами удовлетворено 12 исков потребителей в сфере электронной коммерции, в защиту которых Управление выступало с заключением, а также 4 иска в защиту прав потребителя, поданных Управлением в сфере электронной коммерции. Судом присуждено в пользу потребителей порядка 1,8 млн. рублей.

Справка

В Центральный Екатеринбургский отдел Управления поступило обращение гражданина с жалобой на деятельность сайта https://periNa-peroNi.ru/, магазин «Перина Перони», а именно: в правилах (условиях) размещенных на сайте https://periNa-peroNi.ru/giftcards, включены условия, ущемляющие права потребителей.

В рамках рассмотрения обращения и при анализе сайта https://periNa-peroNi.ru/, где в свободном доступе размещены Правила использования подарочных сертификатов Перина Перони, установлено, что в указанные Правила включены положения, ущемляющие и ограничивающие права потребителя в части использования подарочных сертификатов, в том числе, в о невозможности возврата денежных средств за подарочные сертификаты.

Территориальным отделом подан иск в защиту неопределенного круга лиц в суд, 06.03.2023 судом вынесено решение об удовлетворении требований Территориального отдела о признании действий противоправными и о возложении обязанности прекратить данные нарушения.

Справка

В период с декабря 2022 г. в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области начали поступать жалобы на блогера ИП Уланову Е.В. и ее супруга. Всего поступило более 150 жалоб.

Суть претензий потребителей заключается в нарушении сроков доставки товаров по заключенным договорам.

Потребители заказывали дорогостоящую косметичку, бытовую технику, смартфоны и пр.

В сложившейся ситуации между потребителями и индивидуальным предпринимателем имеется имущественный спор по причине нарушения сроков доставки товаров.

Управление предоставляло заключения в защиту прав потребителей, обращалось с индивидуальными исками по ходатайству потребителей. В суде дано 21 заключение в защиту прав потребителей, 11 исков потребителей были удовлетворены, по 2 заключены мировые соглашения, остальные иски в стадии рассмотрения. 3 иска подано в защиту прав потребителей.

В связи с массовым характером нарушений Управлением принято решение о подаче и группового иска. В настоящее время иск удовлетворен Чкаловским районным судом г. Екатеринбурга.

Справка

Гражданка К. на маркетплейсе OZON заключила договор купли-продажи Триммера аккумуляторного по цене 3329 руб. Информация о продавце при заключении договора отсутствовала. При получении заказа выяснилось, что прислали товар, не соответствующий заявленным требованиям по образцу (представленном на фото при заказе, а также его описанию).

Асбестовским отделом Управления составлен иск в защиту прав потребителя. Мировым судьей Белоярского районного суда принято решение: взыскать денежные средства по заказу 3329 руб., неустойку 1930,82 руб., компенсацию морального вреда 15000 рублей, штраф в размере 10129,91 руб. (дело N2-2420/2023).

Справка

Гр. Г. ошибочно оформила заказ товаров на ООО «Вайлдбериз» (69 наименований). При оформлении покупки товары, ранее добавленные в корзину, заказались автоматически. Стоимость обратной доставки по выбранным товарам 100 рублей за каждое наименование.

От товаров гражданка отказалась своевременно (заявка на отказ направлена в срок до 7 минут). Вместе с тем ООО «Вайлдберриз», несмотря на отказ потребителя от договора купли-продажи и фактическое его расторжение, продолжил его исполнять и доставил товары до пункта выдачи с последующим списанием с карты покупателя 5400 рублей, а также с карты мамы гр. Г. списались 800 рублей.

Потребители обратились в Каменск-Уральский отдел Управления, где подготовлено исковое заявление в суд. Требования потребителя судом были удовлетворены, взыскана сумма 18198,00 руб. (мировой судья судебного участка N 4 Красногорского судебного района, дело N2-3594/2023).

Справка

Гр. Л. приобрел на ООО «Вайлдберриз» ноутбук Acer Nitro 5 AN515-46 R5165SGN, стоимостью 66642 рублей. Оплата произведена в полном объеме банковской картой, истцу выдан кассовый чек. В процессе эксплуатации в течение 15 дней с момента приобретения товара истец выявил недостатки: после 10 минут работу ноутбук самостоятельно выключается. Гр. Л. в соответствии с правилами торговой интернет - площадки ответчика через личный кабинет на сайте дважды заявлял требование о безвозмездном устранении недостатков товара, а также требование о предоставлении на время ремонта подменного товара, имеющего аналогичные потребительские свойства, однако получил отказ. Между тем, в добровольном порядке договор купли - продажи не расторгнут, требования потребителя – не удовлетворены.

Нижнетагильским отделом Управления подготовлено и направлено в суд заключение специалиста по гражданскому делу гр. Л. к ООО «Вайлдберриз».

Решением Дзержинского районного суда г. Нижний Тагил требования гражданина удовлетворены частично, взыскано с ООО «Вайлдберриз» денежные средства по договору купли-продажи ноутбука Acer Nitro в размере 66642 руб., неустойка за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя в размере 60644 руб. 22 коп., разница между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент вынесения судом решения в размере 13788 руб., компенсация морального

вреда в размере 3000 руб., штраф в размере 72037 руб. (дело N 2-1332/2023 Дзержинский районный суд г. Нижний Тагил).

Управлением в суд также подано 53 заявления о блокировке сайтов, осуществляющих дистанционную продажу табачной, никотинсодержащей продукции, осуществляющих продажу товаров дистанционным способом без необходимой информации.

Справка

В Серовский отдел Управления поступило обращение генерального директора ООО «Фабрика-кухня» с жалобой на использование в социальной сети «Вконтакте» на странице «Достоевский г.Верхотурье» товарного знака, принадлежащего ООО «Фабрика-кухня», при оказании услуг по доставке пиццы и роллов в г.Верхотурье Свердловской области. При рассмотрении обращения и мониторинге информационно-телекоммуникационной сети Интернет выявлен факт размещения на сайте по адресу: https://vk.com/dostaevskii66 предложений по доставке (продаже) продукции общественного питания (пицца, роллы, чебуреки, пельмени и т.п.) с использованием товарного знака «DOSTA EVSKY» без необходимой и достоверной информации о продавце (исполнителе).

В связи с выявленным нарушением, Серовским отделом было направлено на рассмотрение в Кировский районный суд г.Екатеринбурга Свердловской области заявление о признании информации, размещенной в сети Интернет по адресу: https://vk.com/dostaevskii66 запрещенной к распространению в Российской Федерации.

Решением суда от 24.04.2023 (дело 2а-2486/2023) исковые требования удовлетворены в полном объеме.

В 2023 году в целях эффективного и быстрого механизма реагирования по рассмотрению обращений потребителей, содержащих жалобы на работу маркетплейсов (владельцев агрегаторов информации о товарах и услугах), на основе клиентоцентричного подхода и в целях повышения уровня доверия граждан к сфере электронной торговли по поручению руководителя Роспотребнадзора А.Ю. Поповой создана рабочая группа и запущен Эксперимент по совершенствованию процесса рассмотрения жалоб согласно установленному перечню жизненных ситуаций. Управление Роспотребнадзора по Свердловской области было включено в состав рабочей группы в рамках Эксперимента.

В рамках Эксперимента Управлением в 2023 году рассмотрено 30 обращений, по 24 требования потребителя удовлетворены маркетплейсами или продавцами.

Специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2023 года оказано 1637 консультаций по вопросам продажи товаров дистанционным способом, что на 30 процентов больше, чем в 2022 году.

Большая часть обращений поступила в отношении продажи технически сложных товаров, в том числе бытового назначения, мобильных телефонов, одежды и обуви, мебели, 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», а также предоставлении информации о продавце на иностранном языке; информации о товаре, в том числе о потребительских свойствах товара;
- передача товаров, не соответствующих описанию и взимание платы за отказ от таких товаров;
- односторонний отказ продавца от передачи предварительно-оплаченного товара;
- продажи товара ненадлежащего качества;
- взимание платы с потребителя за возврат товара ненадлежащего качества;
- нарушения срока передачи предварительно оплаченного товара;
- отказа продавца принять товар надлежащего качества;
- взимание платы за отказ от товара до его получения потребителем;
- нарушение установленных законом сроков удовлетворения требований потребителя и другое.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом в течение 2023 года было подготовлено 78 претензий на сумму 1,5 млн. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 43 претензии на сумму более 570 тыс. рублей, что составляет 55 процентов от подготовленных.

В течение 2023 года специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 31 исковое

заявление по вопросам защиты прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом на сумму 1,1 миллионов рублей. Двадцать три иска было удовлетворено, по решениям судов сумма возмещенных потребителям денежных средств составила более 938 тысяч рублей.

Исковые заявления подготовлены в отношении следующих хозяйствующих субъектов: ООО «Вайлдберриз» (Московская область), ИП Уланова Е.В. (г. Екатеринбург), ИП Уланов А.С. (г. Екатеринбург), ООО «Интернет Решения» (г. Москва), ИП Суслин Д.В. (г. Москва), ООО «Сеть связной» (г. Москва), ООО «Умный Ритейл» (г. Санкт-Петербург), ООО «Маркет-ТВ» (г. Москва), ООО «Меркурий» (г. Москва) ИП Щеглова Е.О. (г. Краснодар) и другие.

Справка

В ноябре 2022 г. потребитель заказала на сайте «Уланова Бюро» (ИП Уланова Е.В. г. Екатеринбург) телефон iPhoNe 14 Pro стоимостью 90932 рублей. Товар оплачен за счет кредитных средств. Срок передачи товара определен до февраля 2023 года. Данный срок был нарушен, позднее доставка товара переносилась не однократно на протяжении 10 месяцев. Потребитель отказалась от товара и потребовала вернуть денежные средства. Продавец вновь согласилась уже вернуть уплаченные средств, но также неоднократно меняла сроки возврата ссылаясь на различные причины. Не дождавшись денег, потребитель вынуждена была обратиться в суд с исковым заявлением.

Чкаловский районный суд г. Екатеринбурга требования потребителя удовлетворил и взыскал с ИП Улановой Е.В. в пользу потребителя уплаченные денежные средства ха товар, неустойку за нарушение сроков доставки товара, неустойка на нарушение сроков возврата денежных средств, убытки, компенсация морального вреда, штраф. Общая сумма, присуждённая судом составила 179 тыс. рублей.

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.

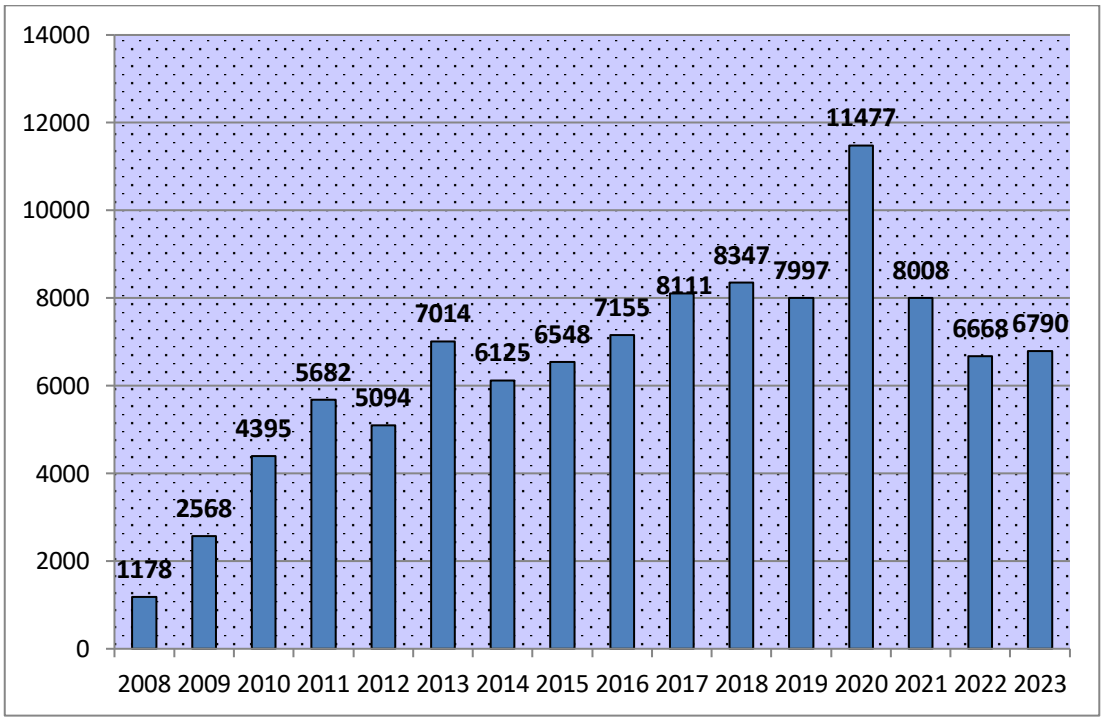

Рис. 56. Услуги. Динамика обращений потребителей на оказание услуг (2008-2023 г.г.)

В 2023 году в Управление поступило 6790 обращений потребителей, связанных с предоставлением услуг (выполнением работ), что на 1,8 процента больше, чем в предыдущем году (рисунок 56).

В структуре всех поступающих в Управление обращений по вопросам защиты прав потребителей сфера оказания услуг (выполнения работ) составляет 57,5 процента (2022 г. – 58,6 процента, 2021 г. - 70,6 процента).

Структура поступающих обращений представлена на рисунке 57.

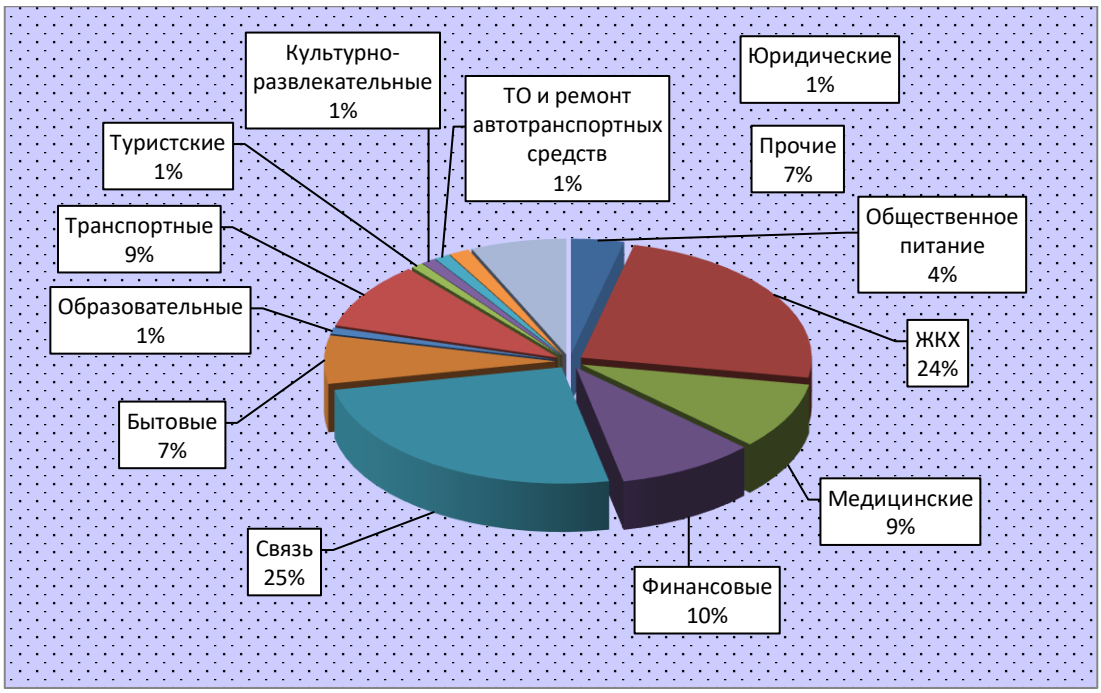

Рис. 57. Услуги. Структура обращений потребителей на оказание услуг

Наиболее проблемными услугами с точки зрения потребителей являются услуги связи – 25 процентов (2022 г. – 17 процентов, 2021 г. - 6 процентов), услуги жилищно-коммунального хозяйства – 24 процента (2022 – 20 процентов, 2021 г. – 19 процентов), финансовые услуги – 10 процентов (2022 г. – 10 процентов, 2021 г. - 9 процентов), транспортные услуги – 9 процентов (2022 г. - 15 процентов, 2021 г. – 8 процента), медицинские услуги – 9 процентов (2022 г. – 15 процентов, 2021 г. – 30 процентов).

С целью выявления и пресечения нарушений в сфере оказания возмездных услуг населению региона Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проводились контрольные (надзорные) мероприятия, преимущественно, без взаимодействия.

Динамика проведенных надзорных мероприятий в сфере оказания населению услуг в период с 2008 года по 2023 год представлена на рисунке 58.

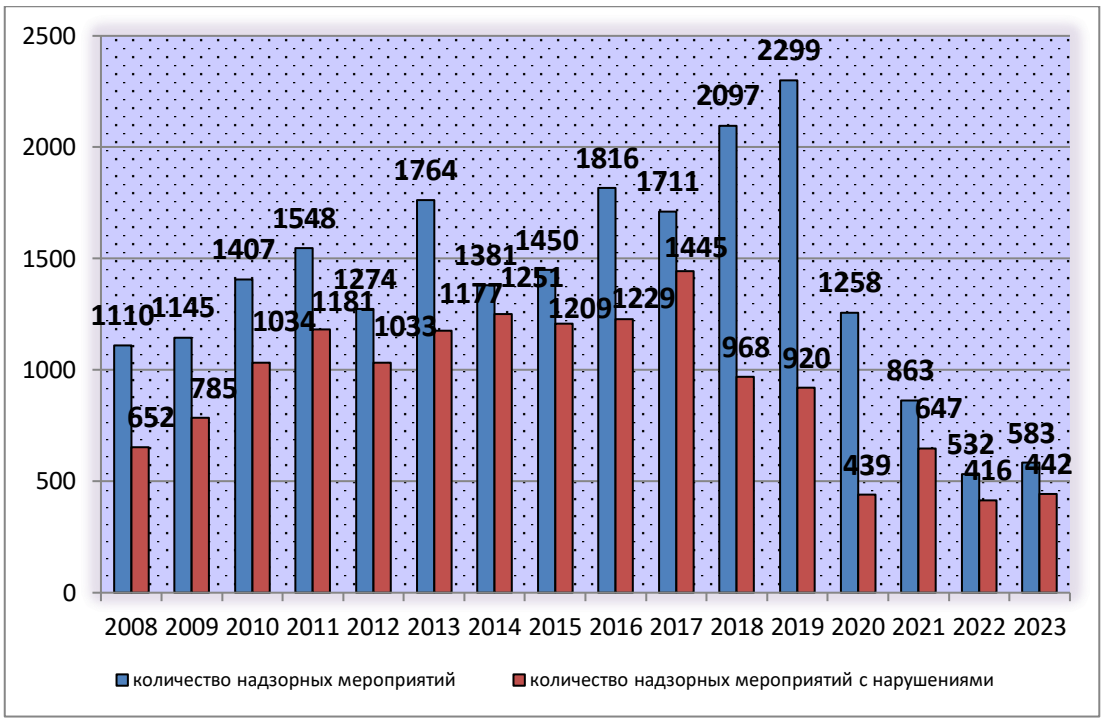

Рис.58. Услуги. Динамика проведенных надзорных мероприятий (2008-2023 гг.)

Оценка соответствия условий оказания услуг императивным требованиям, установленным законодательством, проводилась в 2023 году специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в ходе 583 контрольных (надзорных) мероприятиях, при этом нарушения выявлены в 76 процентах мероприятий (2022 г. – 78 процентов, 2021 г. - 75 процентов). Всего выявлено 2331 нарушение (2022 г. – 2521 нарушение, 2021 г. – 1447 нарушений).

Количество выявленных нарушений прав потребителей в среднем на одно надзорное мероприятие в области оказания услуг (выполнения работ) составило около 4 нарушений (2022 г. – 4,7 нарушения, 2021г. – 3,9 нарушения).

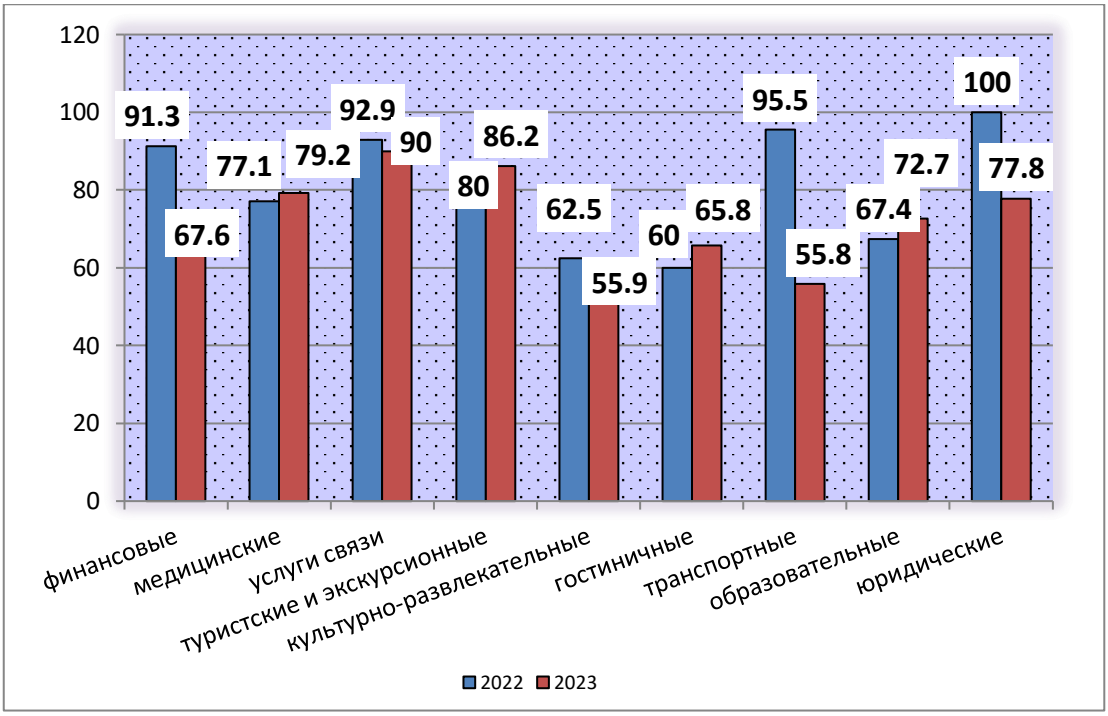

Рис.59. Услуги. Удельный вес надзорных мероприятий, в ходе которых выявлены нарушения

Увеличился удельный вес контрольных (надзорных) мероприятий с нарушением в сфере оказания услуг: медицинские услуги (на 2,1 процента - с 77,1 до 79,2 процента), образовательные услуги (на 5,3 процента - с 67,4 до 72,7 процента), туристские и экскурсионные услуги (на 6,2 процента - с 80 процентов до 86,2 процента), гостиничные услуги (на 5,8 процента - с 60 процентов до 65,8 процента).

Снизился удельный вес контрольных (надзорных) мероприятий в сфере оказания транспортных услуг (на 39,7 процента - с 95,5 до 55,8 процента), юридических услуг (на 22,2 процента - со 100 процентов до 77,8 процента), культурно-развлекательных услуг (на 6,6 процента - с 62,5 до 55,9 процента), финансовых услуг (на 23,7 процента - с 91,3 до 67,6 процента), услуг связи (на 2,9 процента - с 92,9 процента до 90 процентов).

Причины увеличения удельного веса мероприятий с нарушениями в том, что в 2023 году появилась возможность проводить контрольные (надзорные) мероприятия без взаимодействия, а оценка соблюдения обязательных требований в сфере услуг чаще всего возможна без взаимодействия с контролируемым лицом (путем оценки документов, представленных потребителем, анализа информации на сайте контролируемого лица и пр.).

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 6 протоколов об административных правонарушениях (2022 г. – 275 протоколов, 2021 г. - 864 протокола), должностными лицами Управления, Территориальных отделов вынесено 108 постановлений о назначении административного наказания (2022 г. – 460 постановлений, 2021 г. – 772 постановления), в том числе, с наложением штрафов на общую сумму 850,8 тыс. руб. (2022 г. – 8,2 млн. руб., 2021 г. – 14,4 млн. руб.). В 2023 году судом принято 8 решений о назначении административного наказания в связи с нарушениями на рынке услуг (2022 г. – 35 решений, 2021 г. – 123 решения)

В адрес исполнителей выданы 13 предписаний о прекращении нарушения прав потребителей и 3 представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений, исполнение которых поставлено на контроль (2022г. - 18 предписаний о прекращении нарушения прав потребителей и 10 представлений, 2021 г. – 392 предписания о прекращении нарушения прав потребителей и 60 представлений).

Причины резкого снижения числа административных мер, количества предписаний и представлений в том, что в 2023 г. подавляющее большинство контрольных (надзорных) мероприятий проводились без взаимодействия с контролируемыми лицами. Возможность возбуждения административных дел, выдачи предписаний по результатам таких мероприятий ограничена.

В 2023 г. судами удовлетворено 161 иск потребителей услуг, в защиту которых Управление выступало с заключением (2022 г. - 231 исков, 2021 г. – 212 исков), а также 60 исков в защиту прав потребителя, поданных Управлением в сфере оказания услуг (из них 17 – в защиту неопределенного круга лиц, 41 – в защиту группы потребителей, 2 – в защиту группы потребителей) (2022 г. - 68 исков, 2021г. – 51 иск).

Судом присуждено в пользу потребителей порядка 30,4 млн. рублей (2022г. – 30,7 млн. рублей, 2021 г. – 33,3 млн. рублей).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2023 год в сфере оказания услуг было оказано 10,3 тыс. консультаций (2022 г. – 10 тыс. консультаций, 2021 г. - 9,2 тыс. консультаций), подготовлена 571 претензия (2022 г. – 501 претензия, 2021 г. – 527 претензий), 238

исковых заявлений (2022 г. - 202 исковых заявления, 2021 г. – 172 исковых заявления).

По результатам деятельности консультационных пунктов в досудебном и судебном порядке потребителям товаров возмещено около 28,4 млн. руб. (2022 г. – 27,8 млн. руб., 2021 г. - 17,4 млн. руб.).

Управлением и Центром в области информирования потребителей в сфере продажи товаров проведено порядка 2,8 тыс. мероприятий (2022 г. – 2,5 тыс. мероприятий, 2021 г. – 2,4 тыс. мероприятий).

В 2023 г. общее число мер по профилактике нарушений на рынке услуг составило 5527 (2022 г. – 2279, 2021 г. – 186). Таким образом, число профилактических мероприятий выросло в 2 раза.

Из числа профилактических мероприятий 3154 было направлено на информирование хозяйствующих субъектов, 640 - предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, также проведено 1579 консультирований и 140 профилактических визитов.

3.1. Жилищно-коммунальные услуги

Защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства (далее – ЖКХ) продолжает оставаться одной из важнейших социально значимых функций государства.

В соответствии с Основами формирования индексов изменения размера платы граждан за коммунальные услуги в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.04.2014 N 400 (далее – Основы формирования индексов), Федеральная антимонопольная служба России (далее – ФАС России) осуществляет контроль за соблюдением регионами установленных Правительством Российской Федерации индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в среднем по субъектам Российской Федерации и порядка утверждения главами регионов Предельных индексов по муниципальным образованиям субъектов Российской Федерации путем осуществления ежемесячного мониторинга платежей граждан по более чем 15 тысячам муниципальных образований.

В соответствии с принятым Правительством Российской Федерации решением (постановление Правительства Российской Федерации от 14.11.2022 N 2053 «Об особенностях индексации регулируемых цен (тарифов) с 1 декабря 2022 г. по 31 декабря 2023 г. и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации») индексация тарифов и роста платежей граждан за коммунальные услуги была перенесена с 1 июля 2023

года на 1 декабря 2022 года. На декабрь 2022 года по всем субъектам Российской Федерации был установлен индекс в размере 9 процентов.

По результатам проведенного ФАС России мониторинга фактический рост платы граждан за коммунальные услуги в декабре 2022 года в среднем по Российской Федерации составил 8,4 процента, что не превысило значения, установленного Прогнозом социально-экономического развития Российской Федерации.

В 2023 году тарифы на коммунальные услуги оставались неизменными, роста платежей за коммунальные услуги не произошло, что также соответствовало решениям, принятым Правительством Российской Федерации. Превышений Индекса по субъектам Российской Федерации не было выявлено ФАС России.

Состояние законности в сфере ЖКХ во многом зависит от той регуляторной и контрольной (надзорной) деятельности, которая осуществляется уполномоченными органами государственной власти.

Согласно пункту 16.1 статьи 12 и части 3 статьи 20 Жилищного кодекса Российской Федерации жилищный контроль (надзор) осуществляется на региональном уровне уполномоченными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Общие требования к организации и осуществлению регионального государственного жилищного контроля (надзора) установлены постановлением Правительства Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. N 1670 «Об утверждении общих требований к организации и осуществлению регионального государственного жилищного контроля (надзора)».

Жилищные отношения (статья 4 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее – ЖК РФ)), к которым среди прочего относятся все вопросы предоставления коммунальных услуг и их оплаты, являются предметом исключительно государственного жилищного надзора, содержание которого раскрывается в статье 20 ЖК РФ и в общих требованиях к организации и осуществлению регионального государственного жилищного контроля (надзора), утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. N 167.

Контроль за соблюдением перечисленных требований в области ЖКХ осуществляется системой федеральных и региональных органов власти. На территории Свердловской области Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (далее – Департамент).

Согласно данным Департамента[2] и на основании сведений Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее – ГИС ЖКХ) на территории Свердловской области управление многоквартирными домами (далее – МКД) осуществляют 2497 юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, из них 1896 товариществ собственников жилья, жилищных кооперативов, специализированных потребительских кооперативов и 601 управляющая компания. Так, 27 941 МКД находится под управлением управляющих компаний, 2086 под управлением товариществ собственников жилья, жилищных кооперативов, специализированных потребительских кооперативов, 3253 под непосредственным управлением собственниками жилых помещений, в 146 МКД способ управления не выбран или информация о способе не размещена. По данным ГИС ЖКХ, по состоянию на 27.12.2023 общая площадь жилых помещений в МКД, составляет 96 145,64 тыс. кв. м.

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 2023 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 1 541 обращение потребителей по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг, что на 17 процентов больше в сравнении с 2022 годом (1 316) (рисунок 60).

[2] Письмо Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области от 12.02.2024 N 29-01-65/3400

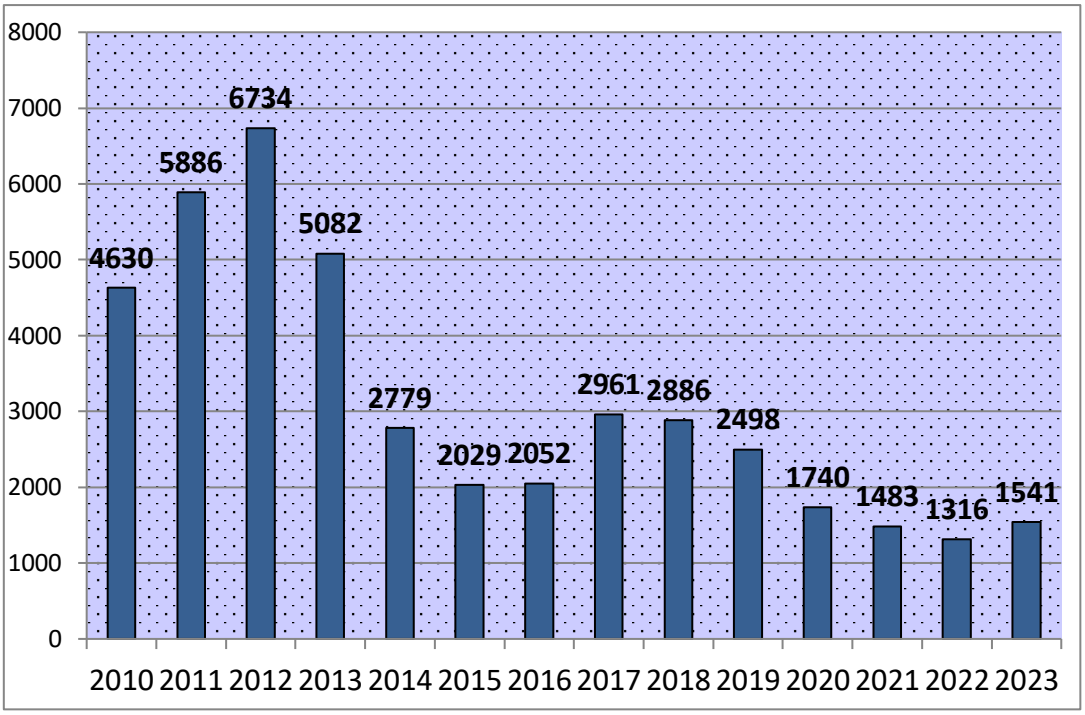

Рис. 60. Жилищно-коммунальные услуги. Динамика обращений (2010-2023 гг.)

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 (3187 обращений), о питьевой воде и питьевом водоснабжении населения (542 обращения), о сборе, использовании, обезвреживании, транспортировке, хранении и захоронении отходов производства и потребления (631 обращение).

Из общего числа поступивших обращений в области ЖКХ на нарушения прав потребителей (1541 обращение) 848 обращений (55 процентов) были направлены по подведомственности, преимущественно в органы государственного жилищного и строительного надзора.

В 2023 году контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием в области ЖКХ не проводились. В 2022 году Управлением проведено 9 контрольных (надзорных) мероприятий в отношении субъектов ЖКХ.

Уменьшение количества контрольных (надзорных) мероприятий связано с ведением ограничений принятых Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

При этом, при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав

потребителей в 2023 году проведено 5 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия (наблюдений за соблюдением обязательных требований).

Из 5 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия нарушения были выявлены в ходе 4 мероприятий (80 процентов), что свидетельствует о достаточно высокой эффективности данного вида контрольных (надзорных) мероприятий применительно к данной сфере.

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия при выявлении нарушений контролируемым лицам выдавались рекомендации по соблюдению обязательных требований и объявлялись предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

По результатам рассмотрения административных дел, возбуждённых органами прокуратуры в отношении субъектов ЖКХ, должностными лицами Управления вынесено 2 постановления о назначении административного наказания в виде предупреждения по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ, по фактам нарушения права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе и оказываемых им услугах, оказание услуг при отсутствии установленной информации , что составило 100 процентов в структуре административных дел (2022 г. – 37,5 процента).

Справка

Нижнетагильским территориальным отделом в отношении ООО «УРАЛГАЗСПЕЦСТРОЙ» и НИЖНЕТАГИЛЬСКОЕ МУП «ГОРЭНЕРГО-НТ» вынесены постановления по факту непредоставления информации об основаниях произведения доначисления платы за услугу, о том, за какой период времени произведен перерасчет, что является нарушениеv права потребителя на получение достоверной и необходимой информации об услуге, в том числе, касающейся ее цены.

При осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля проведение профилактических мероприятий, направленных на снижение риска причинения вреда (ущерба), является приоритетным по отношению к проведению контрольных (надзорных) мероприятий, в сфере защиты прав потребителей в 2023 году активно проводились профилактические мероприятия.

В 2023 году было в отношении субъектов ЖКХ объявлено 11 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Также проведены иные профилактические мероприятия: 1 профилактический визит, 179 информирований, 82 консультирования.

Помимо мер административного воздействия Управлением также осуществляется судебная защита прав потребителей.

В 2023 году подготовлено и направлено в суды общей юрисдикции 6 исковых заявлений, из них 4 исковых заявления в интересах конкретного потребителя, 1 исковое заявление в защиту группы потребителей, 1 исковое заявление в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей.

При непосредственном участии представителей территориальных отделов Управления по делам в целях защиты прав потребителей в пользу потребителей присуждено 189, 4 тыс. рублей, из них сумма морального вреда 86 тыс. рублей.

Справка

В числе удовлетворенных исковых требований, предъявляемых Талицким территориальным отделом в защиту прав неопределенного круга лиц и группы потребителей:

● решением Камышловского районного суда Свердловской области удовлетворен иск в интересах неопределённого круга потребителей к МКП «Обуховское» о признании действий по поставке некачественной воды противоправными, возложении обязанности поставлять холодную (питьевую) воду надлежащего качества некачественное водоснабжение (дело N 2-768/2023).

● решением Камышловского районного суда Свердловской области удовлетворен иск в интересах группы лиц к МУП «Восточное коммунальное хозяйство» о признании действий по поставке некачественной воды противоправными, возложении обязанности поставлять холодную (питьевую) воду надлежащего качества некачественное водоснабжение (дело N 2-348/2023).

Справка

Серовский территориальный отдел в интересах потребителя обратился в суд с иском к ООО «Сила действия» о возмещении расходов, связанных с лечением, компенсации морального вреда. В виду отсутствия освещения на подъезде, ненадлежащего оказания услуг по управлению многоквартирным домом со стороны управляющей компании потребителю был причинен вред здоровью (перелом кости ноги). Стоимость лечения составила 20 250 рублей. Решением Серовского районного суда от 05.12.2023 (дело N N 2-2194/2023) исковые требования удовлетворены частично. С

ответчика в пользу истца взыскана стоимость лечения в размере 20 250 рублей и компенсация морального вреда в размере 70 тыс. рублей.

В целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке, определенном пунктом 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей в сфере услуг ЖКХ в 2023 году дано 25 заключений по делам в целях защиты прав потребителей, из которых 20 гражданских дел были рассмотрены, и позиция Роспотребнадзора судами была поддержана.

При непосредственном участии представителей территориальных отделов Управления по делам в целях защиты прав потребителей в пользу потребителей присуждено 627,5 тыс. рублей.

Справка

Первоуральский территориальный отдел вступил в поддержку требований потребителей в судебные процессы по 10 гражданским делам, рассматриваемым Первоуральским городским судом по искам жителей к ресурсоснабжающим организациям и управляющим компаниям в связи с неудовлетворительным качеством водоснабжения (питьевой воды) летом 2023 года. Позиция органов Роспотребнадзора судом была поддержана.

В 2023 году проводились мероприятия, связанные 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 2023 г. было оказано 2430 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 110 претензий, из которых 69 удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 251 тыс. руб.

Потребителям оказана помощь в подготовке 26 исковых заявлений, судом рассмотрено 21 исков, из них 20 удовлетворены, возмещенная в судебном порядке сумма составила 605,64 тыс. руб.

Справка

В консультационный пункт для потребителей обратилась потребитель по вопросу оказания некачественных услуг электроснабжения. В результате попадания молнии в сеть электропередачи, на которой не были установлены предохранители, произошло возгорание жилого дома потребителя, все имущество уничтожено. При этом организация, обслуживающая линии электропередачи, отказалась возмещать причинённый вред. Потребителю была оказана помощь в подготовке документов в суд, а в связи с отказом суда первой инстанции применить нормы Закона РФ «О защите прав потребителей» была подготовлена апелляционная жалоба. Апелляционным определением Свердловского областного суда от 10.10.2023 с ПАО «Россети Урал» в пользу потребителя была взыскана сумму ущерба, причиненного в результате пожара жилого дома и строения, в сумме 13 479 424 руб. 86 коп., взыскать штраф в

размере 7 700 326 руб. 55 коп., компенсацию морального вреда – 100 000 руб.

Справка

В консультационный пункт для потребителей обратился потребитель по вопросу оказания услуг энергоснабжения с недостатком – в результате низкого напряжения в сети произошло повреждение бытовой техники потребителя. Исполнитель услуг не предпринимал меры по поставке потребителю электроэнергии надлежащего качества. Специалистами было подготовлено исковое заявление в суд. Решением Камышловского районного суда от 25.07.2023 требования потребителя удовлетворены, на АО «Энергосбыт Плюс» возложена обязанность обеспечить поставку качественной электроэнергии, а также сделать перерасчет за оказание услуг ненадлежащего качества. Апелляционным определением Свердловского областного суда от 01.11.2023 решение суда оставлено без изменения.

Справка

В консультационный пункт для потребителей обратилась потребитель по вопросу ненадлежащего содержания управляющей компанией общедомового имущества – крыши. В результате постоянных протечек крыши было повреждено имущество в квартире потребителя, при этом управляющая компания необоснованно уклонялась от проведения ремонта кровли. Специалистами был подготовлен иск в суд. Решением Первоуральского городского суда от 15.08.2023 требования потребителя были удовлетворены частично, взыскана только часть сумму ущерба, причиненного имуществу потребителя. Специалистами подготовлена апелляционная жалоба на данное решение, апелляционным определением Свердловского областного суда от 14.12.2023 решение изменено, в пользу потребителя взыскана сумма ущерба в размере 72000 руб., а также понесенные расходы на оплату экспертизы и юридических услуг.

О сложной ситуации в сфере жилищно-коммунального хозяйства также свидетельствуют данные, представленные иными уполномоченными органами исполнительной власти.

Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области контрольные (надзорные) мероприятия по вопросу обоснованности устанавливаемых нормативов потребления коммунальных услуг,

коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в МКД не проводились. С учетом введенных ограничений на организацию и проведение контрольных (надзорных) мероприятий основной акцент сделан на профилактику рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям.

Программой профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям по видам государственного контроля (надзора), осуществляемым Департаментом, на 2023 год и плановый период 2024 – 2025 годов, утвержденной приказом Департамента от 20.12.2022 N 182-А (далее – Программа профилактики) были предусмотрены следующие профилактические мероприятия: информирование, обобщение правоприменительной практики, объявление предостережений, консультирование, профилактический визит.

В отчетном периоде в рамках Программы профилактики в сфере ЖКХ Департаментом в постоянном режиме осуществлялось информирование контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований путем размещения информации на официальном сайте Департамента, в официальных каналах в мессенджере Telegram, на официальной странице Департамента в социальной сети «ВКонтакте», а также через средства массовой информации. В адрес контролируемых лиц направлено 199 информационных писем о профилактике рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям и информирования по вопросам соблюдения обязательных требований при осуществлении деятельности по управлению МКД, установленных нормативными правовыми актами. Объявлено 10018 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, которые могут привести/приводят к нарушениям обязательных требований. Должностными лицами Департамента проведено 1576 консультирований по обращениям контролируемых лиц и их уполномоченных представителей, по вопросам, относящимся к осуществлению соответствующего контроля (надзора). По запросу контролируемых лиц, при наличии сведений о готовящихся или возможных нарушениях обязательных требований, при поступлении сведений о начале осуществления деятельности в определенной сфере, а также в отношении объектов контроля, отнесенных к высокой категории риска проведено 73 профилактических визита, из них 28 в форме видео-конференц-связи, 45 проведено по месту осуществления деятельности.

В 2023 году в Департамент поступило 35 386 обращений граждан и организаций по вопросам осуществления всех представленных полномочий.

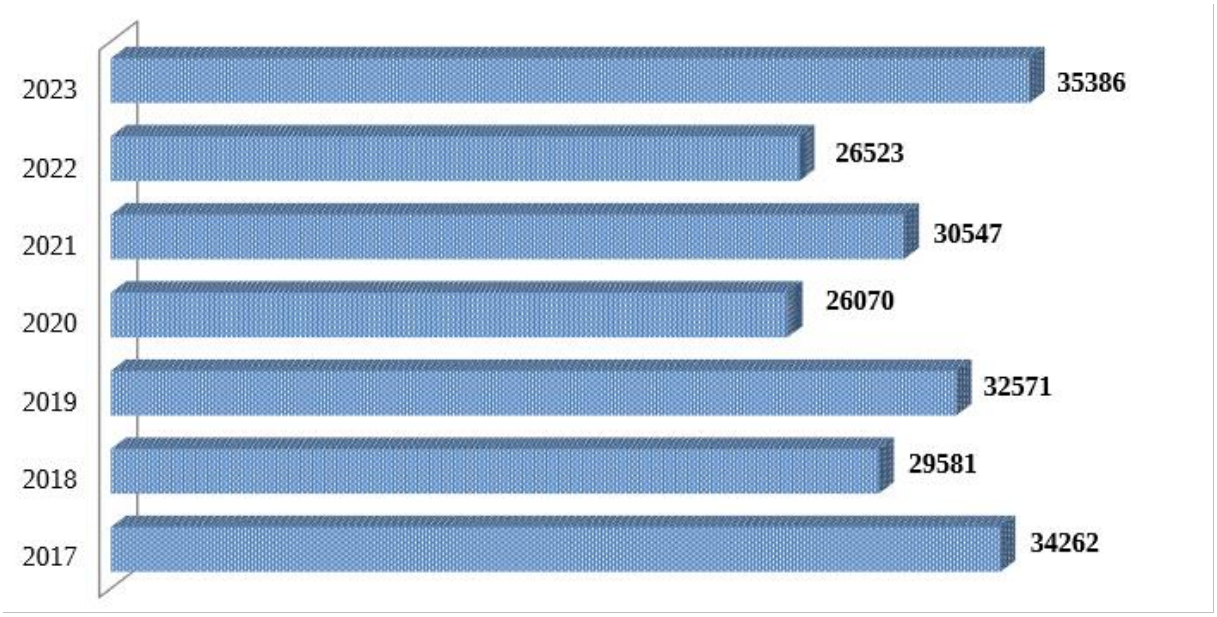

Рис. 61. Жилищно-коммунальные услуги. Динамика обращений, поступающих в Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (2017-2023г.г.)

Структура обращений, поступивших в 2023 году, в зависимости от содержащихся в них вопросах, выглядит следующим образом:

● государственный жилищный надзор – 45,2 процента от общего количества обращений;

● оплата жилищно-коммунальных услуг – 15,8 процента;

● управление жилищным фондом – 8,2 процента;

● государственный строительный надзор – 2,3 процента;

● государственный надзор в области долевого строительства – 0,4 процента;

● переселение из ветхого и аварийного жилья – 0,3 процента;

●деятельность управляющих организаций по раскрытию информации – 9,9 процента;

● выполнение работ по капитальному ремонту – 1,7 процента;

● обращение с твердыми коммунальными отходами – 1,9 процента;

● по иным вопросам – 14,3 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/1092.

Департаментом организована работа «горячей телефонной линии» по вопросам работы организаций жилищно-коммунального комплекса и разъяснений по наиболее часто задаваемым вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг (далее – горячая линия).

В 2023 году на горячую линию поступило 2249 звонков, из них 491 по вопросам прохождения отопительного периода, а 152 звонка по вопросам предоставления коммунальной услуги «горячее водоснабжение». По всем вопросам, поступающим на горячую линию, Департаментом принимаются соответствующие меры по устранению контролируемыми лицами нарушений обязательных и лицензионных требований.

В 2023 году в сфере ЖКХ проведено 1677 контрольных (надзорных) мероприятия, в ходе проведения которых выявлено 2044 нарушения обязательных требований законодательства Российской Федерации, выдано 291 предписание.

Кроме того, в сфере ЖКХ Департаментом вынесено 1002 постановления о привлечении контролируемых лиц к административной ответственности, назначено 828 штрафов на общую сумму 9 271 тыс. руб. и вынесено 174 предупреждения.

Департамент продолжает работу по контролю за полнотой и достоверностью информации о деятельности по управлению МКД и договорах предоставления жилищно-коммунальных услуг в ГИС ЖКХ, сведения о наличии или отсутствии у граждан задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг, в рамках предоставления субсидий и компенсаций по такой оплате формируется 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 N 74, Минстроя России N 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.

Анализ выявленных в 2023 году нарушений показал, что наибольшая часть выявленных нарушений относится к нарушениям правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, что составляет 74,9 процента от общего количества 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	2022	2023
Всего	14821	11059	14091	2250	7451	5554	2044
Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда	8206	7031	6690	1306	4468	683	1531
Некачественное предоставление коммунальных услуг населению	484	667	512	129	327	47	108
Требований законодательства о раскрытии информации	1306	577	429	82	781	4402	103
Порядка расчета внесения платы за жилищно-коммунальные услуги	1114	475	533	77	203	39	33
Правил технической эксплуатации внутридомового газового оборудования	847	443	3158	28	37	2	91
Неисполненных предписаний (неисполненных пунктов предписаний)	1230	1268	1851	287	1231	202	6
Правил управления МКД	555	349	525	93	144	84	99
Прочих нарушений	329	158	162	66	260	95	73

Снижение количества выявленных нарушений в сфере ЖКХ в 2022 и в 2023 году по сравнению предшествующими периодами, наблюдается в связи с запретом проведения контрольных (надзорных) мероприятий, введенным Постановлением N 336 на 2023 год.

Департамент предоставляет государственную услугу «Лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами, расположенными на территории Свердловской области». Всего в 2023 году в Департамент поступило 55 заявлений о продлении срока действия лицензии, из них по 46 лицензиям срок действия продлен, по 9 заявлениям отказано в продлении.

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 2015-2053 годы, утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 22.04.2014 N 306-ПП (далее – программа капремонта). В настоящее время в программу капремонта включен 28 154 МКД, что

составляет 84,23 процента от общего количества МКД.

Формирование фонда капитального ремонта на специальных счетах обеспечивается в 6081 МКД, из которых:

● по 1650 МКД владельцем специальных счетов является региональный оператор;

● по 1298 МКД – товарищества собственников жилья;

● по 274 МКД – жилищные кооперативы;

● по 2858 МКД формируют фонды на специальных счетах управляющих организаций.

Основными видами работ, на которые расходуются средства являются: ремонт инженерных систем (холодное/горячее водоснабжение, отопление, водоотведение, электроснабжение), крыши, ремонт (замена) лифтового оборудования.

Собственники помещений в МКД, формирующие фонд капитального ремонта на специальном счете, самостоятельно организуют проведение капитального ремонта общего имущества, принимая на себя все связанные с этим риски. При этом функции контроля за объемом и качеством проведения работ в таких МКД не возложены ни на один надзорный орган. При наличии фактов непроведения части работ или некачественного выполнения работ разрешение спорных ситуаций возможно исключительно в рамках заключенного договора на выполнение работ, т.е. гражданском порядке (претензионная и судебная зашита прав).

Проблема качества проведения работ остается достаточно существенной. По результатам анализа обращений, поступивших в Департамент по вопросам обеспечения проведения Региональным установлено, что вопросы качества проведения работ, причинения ущерба имуществу собственников помещений МКД актуальны для граждан.

Причины нарушений прав собственников выражаются в следующем:

1) проведение работ с превышением установленного законодательством объема работ;

2) аффилированность привлекаемых подрядных организаций;

3) отсутствие у собственников, подписывающих акты о выполненных объемах, специальных познаний в сфере строительства;

4) проведение капитального ремонта по видам работ, относящихся к текущему ремонту.

Указанные выше причины способствуют формированию в деятельности недобросовестных организаций признаков хищений при организации и проведении капитального ремонта.

Несмотря на то, что контроль за действиями подрядных организаций, привлеченным региональным оператором для выполнения капитального ремонта полномочиями Департамента не

охватывается, осуществляется системное взаимодействие с органами прокуратуры.

Кроме того, Департамент осуществляет информирование потребителей посредством участия в теле- и радиопрограммах, конференциях и других средствах массовой информации. В 2023 году в сфере ЖКХ Департаментом подготовлено 24 пресс-релиза, а в строительной сфере – 6 пресс-релизов.

Руководством и сотрудниками Департамента принято участие в 8 теле-и радиопрограммах. Дан 31 комментарий для средств массовой информации, принято участие в 2 пресс-конференциях, также Департаментом подготовлены ответы на 17 информационных запросов от средств массовой информации Свердловской области.

По данным **Региональной энергетической комиссии Свердловской области** (далее – РЭК Свердловской области) в 2023 году специалистами РЭК Свердловской области в ходе проведения регионального государственного контроля (надзора) в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность в сфере регулируемого ценообразования, были выявлены нарушения обязательных требований, установленных правовыми актами в области государственного регулирования цен (тарифов).

Комиссией подготовлена информация о выявленных типичных нарушениях обязательных требований в сравнении с аналогичным периодом 2022 года (представлена в таблице 4).

Таблица 4

Типичные нарушения обязательных требований в 2023 году (в сравнении с аналогичным периодом 2022 года)

N строки	Разновидности нарушений обязательных требований	2022 год		2023 год	
		Количество выявленных нарушений	В процентах к общему количеству	Количество выявленных нарушений	В процентах к общему количеству
1	Завышение тарифов на коммунальные услуги	3	2,5%	2	8,7%
2	Завышение предельных размеров наценок на продукцию (товары), реализуемые в организациях общественного питания при общеобразовательных организациях, профтехучилищах, средних специальных и высших учебных	-	-	2	8,7%

	заведениях				
3	Занижение тарифов на коммунальные услуги	3	2,5%	3	13,0%
4	Применение тарифов (цен) на коммунальные услуги, не подлежащих применению или не утвержденных в установленном порядке, применение не предусмотренных действующим законодательством тарифов (ставок платы) на коммунальные услуги	15	12,7%	10	43,5%
5	Отсутствие программы в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, соответствующей требованиям	2	1,7%	2	8,7%
6	Нарушение законодательства в части соблюдения стандартов раскрытия информации, подлежащей свободному допуску	94	79,7%	4	17,4%
7	Невыполнение в установленный срок предписаний об устранении выявленных нарушений	1	0,9%		

Приведенная выше информация показала высокую долю нарушений в части применения тарифов (цен) на коммунальные услуги, не подлежащих применению или не утвержденных в установленном порядке, применения не предусмотренных действующим законодательством тарифов (ставок платы) на коммунальные услуги (43,5 процента) против аналогичного периода 2022 года (12,7 процента).

Кроме того, высокой остается доля нарушений в части завышения тарифов на коммунальные услуги и предельных размеров наценок на продукцию (товары), реализуемые в организациях общественного питания при общеобразовательных организациях, профтехучилищах, средних специальных и высших учебных заведениях (17,4 процента) и занижения тарифов на коммунальные услуги (13,0 процентов).

Сложность действующего законодательства в сфере ЖКХ определяет то, что механизм начисления платы за услуги ЖКХ, при его формальном соответствии закону, является крайне непростым для понимания не только для рядовых граждан, но и для

профессиональных участников рынка. Это порождает, с одной стороны, необходимость колоссальной разъяснительной работы по вопросам, связанным с правовым регулированием данной сферы доступным языком, а с другой стороны требует крайне взвешенной и справедливой позиции органов государственной власти, участвующих в процессе нормативного правового регулирования, а также органов, осуществляющих государственный контроль (надзор). При этом противоречия в позиции органов, входящих в систему государственного и муниципального управления, относительно тех или иных принципиальных вопросов, должны быть сведены к минимуму.

Также необходимо иметь в виду, что каждое изменение в действующем законодательстве, обнародованная позиция официальных органов по наиболее болезненным проблемам или даже судебный прецедент в сфере ЖКХ вызывает колоссальный отклик во всей правоприменительной практике, может привести к кардинальным изменениям в работе организаций всего сектора, что, безусловно, отражается на конечном потребителе услуг, который, как правило, крайне чувствительно воспринимает любые изменения в данной сфере и, с учетом этого, формирует свое субъективное представление о работе государства в целом.

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)» (Принят в г. Нью-Йорке 22.07.1946) (с изм. от 24.05.1973) 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 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.

Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

Платные медицинские услуги представляют собой дополнение к законодательно гарантированному объему бесплатной медицинской помощи гражданам в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и утверждаемых на ее основе соответствующих территориальных программ в субъектах Российской Федерации.

Граждане имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи, и платных немедицинских услуг (бытовых, сервисных, транспортных и иных услуг), предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи.

Платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному

согласию потребителя и (или) заказчика.

Заказчиком платных медицинских услуг является физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.

Потребителем является физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Исполнителем является медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие платные медицинские услуги в соответствии с договором.

Платные медицинские услуги предоставляются медицинскими организациями на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, которое дается в порядке, установленном ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам предоставления, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

Договор о предоставлении платных медицинских услуг признается публичным договором, предполагающим, что медицинская организация оказывает медицинские услуги каждому обращающемуся лицу. Не допускается отказ медицинской организации от заключения договора при наличии возможности оказать соответствующие услуги. Кроме того, при заключении

договора не допускается оказание медицинской организацией предпочтения одному лицу (пациенту) перед другим.

Договор может быть заключен посредством использования сети «Интернет» (при наличии у исполнителя сайта) на основании ознакомления потребителя и (или) заказчика с предложенным исполнителем описанием медицинской услуги (дистанционный способ заключения договора).

Если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление дополнительных платных медицинских услуг, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя. Без оформления дополнительного соглашения к договору либо нового договора с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг и их стоимости исполнитель не вправе их предоставлять, если иное не оговорено в основном договоре.

В целях защиты прав потребителя медицинская организация по обращению потребителя выдает документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения.

Ввиду того, что, как и все услуги, медицинские услуги не всегда оказываются качественными, потребителю необходимо знать о своих правах и способах их защиты.

Медицинские учреждения несут ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя.

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 2023 года в адрес Управления и территориальных отделов поступило 629 обращений граждан по вопросам оказания платных медицинских услуг. В 2022 году поступило 1028 письменных обращений граждан по вопросам оказания платных медицинских услуг, таким образом, отмечается снижение количества поступивших обращений на 39 процентов.

Динамика письменных обращений граждан представлена на рисунке 62.

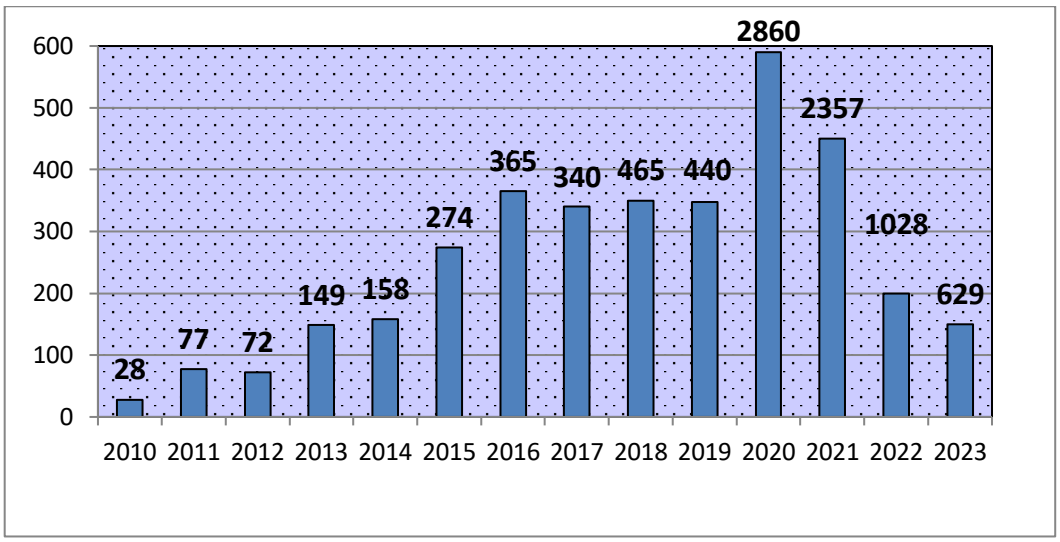

Рис.62. Медицинские услуги. Динамика письменных обращений (2010-2023 гг.)

Значительная доля поступающих обращений сводится к предъявлению имущественных требований в связи с ненадлежащим качеством оказанных услуг, в том числе, в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, нарушением сроков оказания услуг, отказом в удовлетворении гражданско-правовых требований граждан, что не относится к полномочиям Службы.

По вопросам гражданско-правового характера специалистами 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, качества лекарственных средств, 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.

Структура обращений потребителей по основным вопросам представлена на рисунке 63.

Рис. 63.Медицинские услуги. Структура обращений граждан по основным вопросам (2023г.)

В структуре обращений граждан основное место занимают жалобы:

- ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг – 39,5 процента;
- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.) – 20 процентов;
- ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч., об основных потребительских свойствах, сроках, цене, включая полную стоимость кредита и пр.) – 12,5 процента;
- о законности осуществления деятельности исполнителем (отсутствие гос. регистрации, лицензии и пр.) – 5,2 процента;
- прочие, в том числе, деятельность медицинских учреждений в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи – 22,8 процента.

Всего за 2023 год дано 402 разъяснения по поступившим обращениям в пределах компетенции Управления, 283 обращений направлено по подведомственности, 21 обращение послужило основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий.

По результатам рассмотрения обращений граждан в 2023 году выдано 28 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований в сфере платных медицинских услуг.

В 2023 году общее число мер по профилактике нарушений на рынке платных медицинских услуг составило 285 (2022 г. – 131). Таким образом, число профилактических мероприятий выросло практически в два раза.

Из числа профилактических мероприятий 149 было направлено на информирование хозяйствующих субъектов; 48 – объявление предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, также проведено 80 консультирований, 4 профилактических визита и 4 самообследования.

Справка

Каменск-Уральским территориальным отделом в рамках рассмотрения обращения потребителя установлено следующее.

Гражданин Н* обратился с жалобой в отношении ООО «Клиника ЛМС» (клиника «Будь здоров», г. Каменск-Уральский, Бажова ул., 3) по факту взимания платы за выписку из медицинских документов о состоянии здоровья. Н* обратился в клинику «Будь здоров» для получения медицинских документов о состоянии своего здоровья (выписок из них) за 5 лет. Ранее до 2021 г. гражданин работал на ПАО «СинТЗ», медицинское обслуживание (лечение, медицинские осмотры) получал в клинике «Будь здоров». Н* нуждался в лечении и наблюдается в ГАУЗ Свердловской области «Городская больница город Каменск-Уральский». За предоставление выписки о стоянии здоровья гражданина Н* юридическое лицо ООО «Клиника ЛМС» запросило оплату.

Из пояснений директора филиала ООО «Клиника ЛМС» Мильчаковой Н.Г. следует, что ООО «Клиника ЛМС» оказывает услуги гражданам на платной основе в соответствии с прейскурантом, утвержденным генеральным директором. Оформление выписки из медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях составляет 885 рублей.

В рамках осуществления полномочий контрольным (надзорным) органом в адрес юридического лица ООО «Клиника ЛМС» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований с предложением принять меры по обеспечению соблюдения обязательных требований законодательства Российской Федерации.

Контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием в 2023 году с контролируемыми лицами не проводились в связи с введением ограничений, принятых Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

В 2023 г. Управлением и территориальными отделами в отношении организаций, предоставляющих платные медицинские услуги, проведено 53 контрольных (надзорных) мероприятия без

взаимодействия, в том числе: 33 - наблюдение за соблюдением обязательных требований; 20 - выездное обследование.

В ходе 42 контрольных (надзорных) мероприятий выявлены нарушения. Удельный вес мероприятий, в ходе которых были выявлены нарушения составил 79,2 процента (в 2022 г. – 73 процента).

Всего в 2023 г. выявлено 196 нарушений обязательных требований законодательства РФ в области защиты прав потребителей медицинских услуг (в 2022 г. – 258 нарушений). В среднем, общее количество нарушений на 1 надзорное мероприятие в 2023 г. составило 3,6 нарушения (в 2022 г. - 8,6 нарушения).

Динамика проводимых Управлением надзорных мероприятий представлена на рисунке 64.

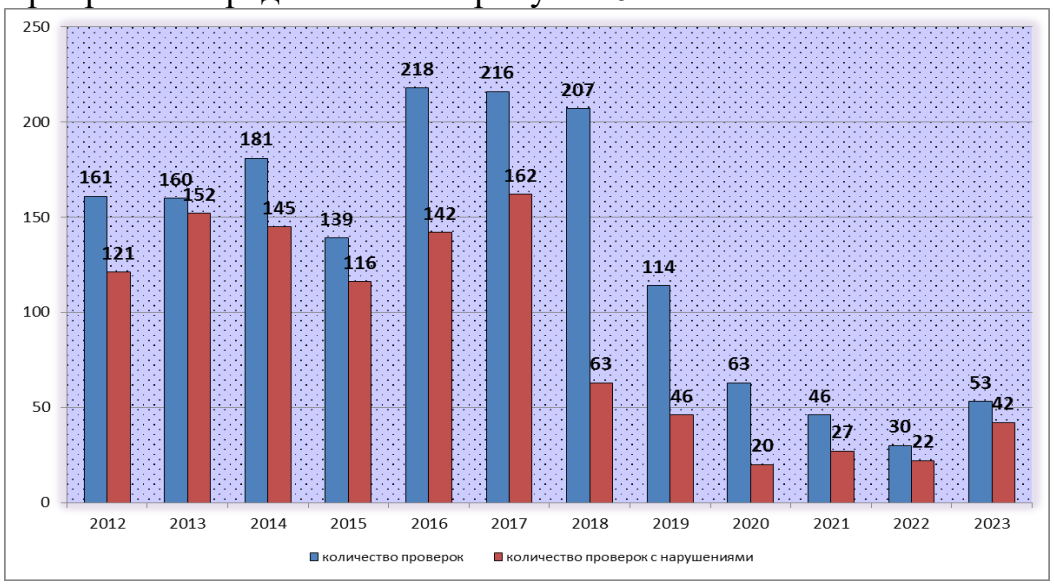

Рис.64. Медицинские услуги. Количество проверок и административных расследований, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2012-2023 гг.)

В 2023 году в сфере платных медицинских услуг большую часть составили нарушения, связанные с нарушением права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, об исполнителе и о режиме их работы (в том числе, при размещении информации на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») – 89 процентов; включением в договор условий, ущемляющих права потребителей (например: обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом; ограничение ответственности исполнителя услуг за исход лечения (качество оказываемых услуг); возложение на потребителя обязанности возмещения расходов, помимо фактически понесенных Исполнителем при досрочном расторжении договора; уменьшение сроков для предъявления требований в связи с обнаружением недостатков выполненной работы; расторжение

договора исполнителем в одностороннем порядке и пр.) – 8 процентов; оказание услуг ненадлежащего качества – 3 процента.

Структура основных правонарушений за 2023 г. сформировалась следующим образом (рисунок 65):

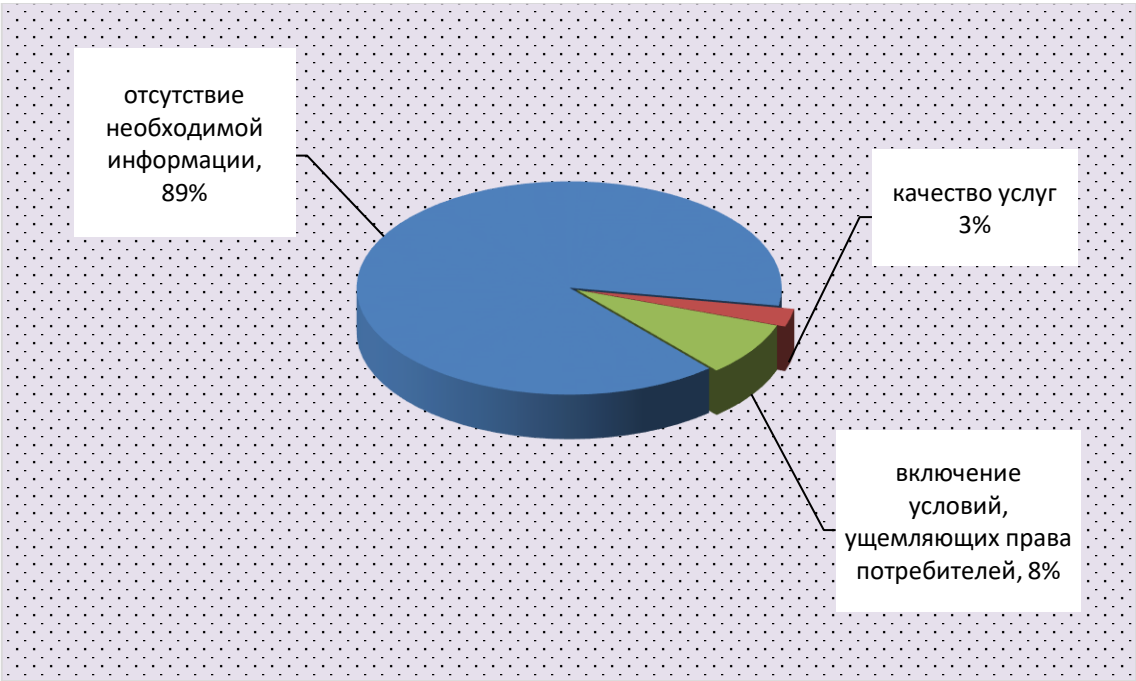

Рис.65. Медицинские услуги. Структура основных правонарушений в 2023 г.

Справка

Алапаевским территориальным отделом Управления в соответствии с планом организационных мероприятий на 2023 год проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований в отношении ООО «ВиА-Р» (Свердловская область, Режевской район, г. Реж, ул. Трудовая, д. 67).

При анализе данных об объекте контроля ООО «ВИА-Р» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», расположенном по URL-адресу: https://via96.ru/via-r.html обнаружено, что юридическим лицом до сведения потребителя не доведена следующая информация: основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика, информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи, информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию, перечень платных медицинских услуг, соответствующих

номенклатуре медицинских услуг, сроки ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с программой и территориальной программой, в случае участия исполнителя в реализации территориальной программы, стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте исполнителя (при наличии у исполнителя такого сайта) ссылок на «Официальный интернет-портал правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах; сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг; сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации; график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг; образцы договоров.

В соответствии с пп. 1, 2 ст. 8 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия, указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

В соответствии с ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1, 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.

В адрес юридического лица направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Асбестовским территориальным отделом проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия – выездное обследование в отношении ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Асбест» (Свердловская обл., г. Асбест, ул. Им. А.П. Ладыженского, 22). По результатам выявлены нарушения:

- в наглядной и доступной форме не доводятся до сведения потребителя и (или) заказчика правила – Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006» (далее – Правила N 736);
- исполнитель - юридическое лицо не предоставил потребителю и (или) заказчику следующую информацию: основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика; о сроках ожидания предоставления платных медицинских услуг.

ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Асбест» выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Асбест» представлен ответ на рекомендации и документы об устранении нарушений.

Справка

Красноуфимским территориальным отделом проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований, в отношении субъекта, оказывающего платные медицинские услуги – ГАУЗ СО «Красноуфимская стоматологическая поликлиника» (Свердловская обл., г. Красноуфимск, ул. Ухтомского, 27 (https://dentclinik.ru/) установлены следующие нарушения.

Договор возмездного оказания медицинских (стоматологических) услуг содержит недопустимое условие, которое устанавливает обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом, а именно: п. 8.1.1 «в случае возникновения разногласий между исполнителем и пациентом по поводу качества оказания услуги, стороны решают спор путем двусторонних переговоров». Исходя из требований пп. 11 п. 2 ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 N

2300-1 «О защите прав потребителей», разъяснений, содержащихся в п. 33 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22 июня 2021 г. N 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства», для данной категории требований законом не предусмотрен обязательный досудебный порядок урегулирования спора.

Кроме того, на сайте https://dentclinik.ru/, в нарушение пункта 16 Правил N 736, на момент проведения контрольного (надзорного) мероприятия не представлена информация, содержащая сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию. На сайте https://dentclinik.ru/, в нарушение п.21 Правил N 736 на момент проведения контрольного (надзорного) мероприятия не представлена информация о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, а также почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено обращение (жалоба).

В нарушение пп. а п.23 Правил N 736 на момент проведения контрольного (надзорного) мероприятия до потребителей в договоре не доводится информация: основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика, сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию, перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией.

По результатам контрольного (надзорного) мероприятия в адрес хозяйствующего субъекта направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований.

Справка

Нижнетагильским территориальным отделом в рамках контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований в отношении ООО «ОЛМЕД-Т» (Свердловская обл., г. Нижний Тагил, ул. Октябрьской Революции, 7А) и анализа представленных документов (договора) установлены нарушения требований действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей.

При анализе договора возмездного оказания медицинских услуг, заключенного ООО «ОЛМЕД-Т» с потребителем

установлено, что договор не содержит следующие сведения: наименование органа, осуществившего государственную регистрацию; наименование, адрес места нахождения и телефон лицензирующего органа; перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией; перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором; стоимость платных медицинских услуг, условия и сроки предоставления платных медицинских услуг.

При анализе договора возмездного оказания медицинских услуг, заключенного ООО «ОЛМЕД-Т» с потребителем установлено, что в договоре содержатся условия, ущемляющие установленные законом права потребителей:

- пункты договора сформированы таким образом, что у потребителя отсутствует возможность выражения согласия или отказа;
- ограничение ответственности исполнителя услуг за исход лечения (качество оказываемых услуг);
- возложение на потребителя обязанности возмещения расходов, помимо фактически понесенных Исполнителем при досрочном расторжении договора.
- уменьшение сроков для предъявления требований в связи с обнаружением недостатков выполненной работы.

В соответствии со ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны.

ООО «ОЛМЕД-Т» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

Справка

Северным Екатеринбургским отделом в рамках контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований в отношении ООО «Екатеринбургский гомеопатический центр» (г. Екатеринбург, ул. Электриков, 25), проведен анализ договора на оказание платных медицинских услуг, заключенный между гр. П* и ООО

«Екатеринбургский гомеопатический центр». В результате установлено, что договор содержит условия, ущемляющие права потребителя.

Пунктом 7.3 договора предусмотрено, что в случае неисполнения Заказчиком (потребителем) п. 4.2.5 Договора Медицинский центр вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке. В силу п. 4.2.5 договора Заказчик (потребитель) обязуется своевременно информировать Медицинский центр о прохождении лечения в других медицинских организациях, принимаемых лекарственных препаратах по назначению врачей сторонних медицинских организаций, проведение клинических исследований и их результатов, принятии Заказчиком (потребителем) решения об оперативном вмешательстве, прохождения курса химиотерапии и т.п.

Согласно п. 4.3.2 Договора медицинский центр вправе расторгать в одностороннем порядке договор при грубых нарушениях заказчиком (потребителем) предписаний лечащего врача, некорректном поведении по отношению к персоналу Медицинского центра, неоднократных опозданиях на прием и прочее.

В соответствии с п. 9.3 Договора, заключенный договор может быть расторгнут по инициативе любой из сторон.

По результатам контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия ООО «Екатеринбургский гомеопатический центр» объявлено предостережение.

Справка

Талицким территориальным отделом в рамках проведения контрольных (надзорных) мероприятий – выездное обследование, а также наблюдение за соблюдением обязательных требований в отношении ООО «Медэксперт» (623550, Свердловская обл., Пышминский район, пгт Пышма, ул. Тургенева, д.17), выявлены следующие нарушения:

- не доводятся до сведения потребителя (заказчика) в наглядной и доступной форме «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006;
- не предоставляется посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информация, содержащая следующие сведения:

а) для юридического лица - наименование и фирменное наименование (если имеется); для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя и отчество (если имеется);

б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности индивидуального предпринимателя, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);

г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

д) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;

е) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

ж) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

з) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

По результатам контрольных (надзорных) мероприятий ООО «Медэксперт» объявлено 2 предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований и выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

Поскольку ответов на рекомендации и предостережения не последовало, территориальным отделом составлен иск в защиту прав потребителя, представлены интересы потребителя в суде. В результате рассмотрения дела исковые требования потребителя удовлетворены.

Справка

Южным Екатеринбургским отделом в рамках контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия в отношении стоматологической клиники ООО «Дента-Люкс» (Свердловская обл., г. Полевской, ул. Коммунистическая, д.2, кв.32) установлено неисполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты услуг путем с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт. На стойке администратора размещена табличка с надписью «Наличная форма оплаты». Расчеты с потребителями осуществляются исключительно наличными денежными средствами в нарушение ст. 16.1 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

Продавец (исполнитель, владелец агрегатора в случае использования в своей деятельности наличных расчетов с потребителем) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

Обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт распространяется на продавца (исполнителя, владельца агрегатора), у которого выручка от реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) за предшествующий календарный год превышает двадцать миллионов рублей.

Согласно данным из государственного информационного ресурса бухгалтерской (финансовой) отчетности выручка ООО «Дента-Люкс» за 2022 г. составила 33 800 000 рублей, за 2021 г. 29 606 000 рублей.

Таким образом, установлено неисполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, а именно: юридическим лицом не исполняется обязанность по обеспечению возможности оплаты товаров (услуг) путем безналичной оплаты, т.е. банковскими картами.

ООО «Дента-Люкс» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

В 2023 году Управлением и территориальными отделами применялись меры гражданско-правовой защиты потребителей, в том числе, иски в защиту потребителей.

Справка

В Талицкий территориальный отдел поступило заявление от гр. З* на оказание правовой помощи по защите ее прав как потребителя.

Как следует из доводов потребителя, при сдаче анализов в медицинском центре ООО «Медэксперт» по адресу 623550, Свердловская обл., Пышминский район, пгт Пышма, ул.1 мая, 76, гр. З* не выдали на руки договор на оказание платных медицинских услуг. Договор выдали только после того, как сказали, что он понадобится для налоговой инспекции. Также на руки не дали платежного документа (чека).

Кроме того, в помещении медицинского центра отсутствовал прейскурант цен на оказываемые услуги. гр. З* решила найти данную информацию на сайте в сети Интернет, но оказалось, что сайт медицинской организации отсутствует.

Талицкий территориальный отдел, действуя в интересах З* обратился в суд с исковым заявлением к Обществу с ограниченной ответственностью «Медэксперт» (Свердловская область. Пышминский район, пгт.Пышма, ул. 1 Мая, д.76) о признании действий противоправными с момента проведения мероприятий без взаимодействия до момента устранения нарушений, о возложении обязанности разместить в помещении медицинского центра по адресу: 623550, Свердловская область. Пышминский район, пгт.Пышма, ул. 1 Мая, д.76, обязательную информацию о: Правилах предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N1006, наименовании и фирменном наименовании, перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведениях об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты, порядке и условиях предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой, медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, режиме работы медицинской организации, графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об адресе места нахождения юридического лица, данных документа подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц. с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию ОРГН, о возложении обязанности разместить обязательную информацию на сайте ООО «Медэксперт» wvvw.medexpert-pishma.com, включающую сведения

о: данных документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию (ОГРН), перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты, порядке и условиях предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой, медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации. адресах и телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, о взыскании с пользу З.Е.А. компенсации морального вреда в сумме 5000 руб. 00 коп.

Исковое заявление помимо интересов З* также фактически затрагивает интересы неопределенного круга лиц в части требования о признании действий противоправными.

Камышловским районным судом Свердловской области исковые требования удовлетворены частично (дело N2-2-183/2023).

Особую значимость по-прежнему представляет информирование потребителей через средства массовой информации и любые иные доступные источники, а также содействие восстановлению нарушенных имущественных прав.

Всего в 2023 году специалистами территориальных отделов проведено 135 мероприятий, направленных на просвещение потребителей в области защиты прав потребителей на рынке медицинских услуг, в том числе:

- печатные издания – 16;
- на сайте Управления – 2;
- на телевидении – 2;
- выступления на радио – 7;
- размещение информации в социальных сетях – 4;
- информационные агентства (сайты), сайты МО – 91;
- прочее (в т.ч. семинары, совещания, круглые столы, лекции) – 13.

Консультационными пунктами и Центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2023 г. оказано 469 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: по вопросам, связанным со сбором доказательств оказания услуг ненадлежащего качества, возмещением материального и морального вреда здоровью;
- непредоставления информации об оказываемых услугах (выписки из медицинской карты);
- нарушения сроков оказания медицинских услуг и удовлетворения требований потребителя;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя,
- навязывания дополнительных платных услуг и другое.

Для потребителей подготовлены 25 претензий на сумму 975 тыс. рублей, из которых 20 претензий удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 955 тыс. рублей.

За 2023 год были подготовлены 6 исковых заявлений на сумму около 1,1 млн. рублей, 3 из них удовлетворены на общую сумму 563 тыс. руб., 3 находятся на рассмотрении.

Полноту сведений о ситуации в сфере оказания платных медицинских услуг в 2023 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** (далее – Министерство), в 2023 году количество обращений граждан, связанных с нарушением их прав составило 79 обращений (в 2022 году – 209 обращений).

Количество проведённых проверок хозяйствующих субъектов:

- в рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности – 160 внеплановых проверок (документарных – 97, выездных – 2, по исполнению предписания – 61) и 72 плановые проверки;
- в рамках контроля за оказанием платных услуг – 30 проверок.

Количество выданных предписаний - 70, приостановлено действие лицензий – 92.

Министерством в 2023 г. было рассмотрено 15 801 обращение, из них 79 обращений, связанных с нарушением прав граждан (0,5 процента от всех рассмотренных обращений) по таким

тематикам, как: оказание платных медицинских услуг – 7 обращений (9 процентов от общего количества обращений, связанных с нарушением прав граждан), нарушение лицензионных требований – 3 обращения (4 процента от общего количества обращений, связанных с нарушением прав граждан), информирование граждан в сфере здравоохранения – 69 обращений (87 процентов от общего количества обращений, связанных с нарушением прав граждан).

Частично обоснованными признаны 10 обращений – 2,6 процента от всех частично обоснованных обращений, рассмотренных в Министерстве: по вопросу оказания платных медицинских услуг в здравоохранении – 5 обращений, нарушение лицензионных требований – 2 обращения, информирование граждан в сфере здравоохранения – 3 обращения. Обоснованных обращений не было.

Также в Министерстве в 2023 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 2023 г. рассмотрено 26 356 сообщений);

2) «Медиалогия» («Инцидент-менеджмент») – система для проведения мониторинга и анализа СМИ и социальных сетей в режиме онлайн (в 2023 г. поступило 4 647 инцидентов по теме «здравоохранения»);

3) «Госуслуги. Досудебное обжалование» – система, обеспечивающая процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (в 2023 г. рассмотрено 90 обращений);

4) «Ваш контроль» – система отзывов о государственных услугах (в 2023 г. рассмотрено 3 отзыва).

Через перечисленные платформы поступает большое количество обращений/сообщений граждан по различным вопросам, относящимся к системе здравоохранения.

В соответствии с пунктом 2 раздела 1 протокола заседания Правительства Свердловской области от 07.12.2023 N 43 об организации работы по рассмотрению вопросов, поступивших на Прямую линию Губернатора Свердловской области Е.В. Куйвашева, в Министерстве была организована работа по

рассмотрению указанных вопросов. В Министерство поступило и рассмотрено 95 вопросов с Прямой линии.

Наиболее часто в Министерство поступают вопросы, связанные с:

- записью на прием к врачу (в том числе в электронном виде);
- получением электронных медицинских документов;
- помощью в организации лечения;
- укомплектованностью медицинскими кадрами медицинских учреждений.

В рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности в 2023 г. было проведено 232 проверки, из них – 72 плановые проверки, 160 внеплановых проверок (документарных – 97, выездных – 2, по исполнению предписания – 61).

Основными нарушениями, выявляемыми в ходе проведенных 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) недостатки организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности;

5) не соблюдение прав граждан в сфере охраны здоровья граждан, в том числе доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и предоставляемых услуг.

По результатам проведенных проверок выдано 70 предписаний с указанием выявленных нарушений и срока их устранения (по результатам внеплановых проверок – 48 предписаний, по результатам плановых проверок – 22 предписания).

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 Российской Федерации от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (далее – постановление Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 N 1006);

- Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006»,
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителя» (далее – Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1);
- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 N 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.

В 2023 году контрольные мероприятия проведены в 30 государственных учреждениях Свердловской области, с охватом проверками 19,1 процента всех подведомственных Министерству учреждений (157 учреждений на конец 2023 года).

Основными нарушениями, выявляемыми в ходе проведенных плановых проверок, являлись:

1) оказание платных медицинских услуг по стоматологии ортопедической, не включенных в перечень работ (услуг) лицензии на медицинскую деятельность, выданной учреждению, в отсутствии лицензии (нарушение п. 3 Положения о лицензировании медицинской деятельности, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.2012 N 291 «О лицензировании медицинской деятельности»; п. 2 приказа Министерства от 20.02.2017 N 268-п «Об утверждении порядка определения цен (тарифов) на платные медицинские услуги, предоставляемые государственными бюджетными и казенными учреждениями здравоохранения Свердловской области и государственными бюджетными и казенными образовательными учреждениями Свердловской области, находящимися в ведении Министерства здравоохранения Свердловской области» (далее – приказ Министерства от 20.02.2017 N 268-п);

2) прейскуранты цен на платные немедицинские услуги не согласованы с Министерством (нарушение п. 2 приказа Министерства от 12.02.2013 N 137-п «О порядке согласования и определения тарифов на платные немедицинские услуги, оказываемые гражданам государственными бюджетными и казенными учреждениями Свердловской области, подведомственными Министерству здравоохранения Свердловской области»);

3) в прейскуранте цен учреждения на платные стоматологические услуги наименование услуг не соответствовало наименованию, установленному в Классификаторе, утвержденном приказом Министерства от 05.11.2002 N 598-п «О внесении изменений в приказ Министерства здравоохранения Свердловской области от 26.12.2001 N 570-п» (далее – приказ Министерства от 05.11.2002 N 598-п); не проставлялся код вида работы (нарушение ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1; в нарушение Классификатора при определении стоимости стоматологической услуги вместо количества условных единиц трудоемкости (УЕТ), утвержденного приказом Министерства от 05.11.2002 N 598-п, количество УЕТ было установлено учреждением завышенное, что привело к излишнему взиманию с пациентов денежных средств за данный вид услуги;

4) формирование тарифов на стоматологические услуги производилось в учреждении произвольно (нарушение приказа Министерства от 05.11.2002 N 598-п);

5) нарушение правильности определения количества УЕТ при оказании стоматологической помощи (нарушение требований приказа Министерства от 05.11.2002 N 598-п «О внесении изменений в приказ Министра здравоохранения Свердловской области от 26.12.2001 N 570-п «О вводе в действие «Классификатора основных стоматологических лечебно-диагностических мероприятий и технологий, выраженных в условных единицах трудоемкости (УЕТ)» и предельных норм расхода медикаментов, технологических приспособлений и материалов при оказании стоматологической помощи»);

6) не представлены расчеты стоимости платных услуг, включая услуги на терапевтическом, ортопедическом стоматологических приемах (нарушение пунктов 6, 9 приказа Министерства от 20.02.2017 N 268-п).

7) в договорах и т.д., выдаваемых населению за оплату услуг, наименование услуг не всегда соответствует наименованию, указанному в прейскуранте учреждения (указывается в сокращенной форме, не дописывается до полного наименования), в связи с этим заказчику не представляется возможным проверить

формирование тарифа (нарушение п. 2 ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1);

8) оформляются и принимаются к учету первичные учетные документы – договоры на оказание платных медицинских услуг населению, подписанные факсимиле. Договором не предусмотрено соглашение между пациентом и учреждением по применению факсимиле при подписании документа, учетной политикой учреждения также не закреплено применение факсимиле при подписании документов (нарушение п. 2 ст. 160 Гражданского кодекса Российской Федерации);

9) возврат денежных средств из кассы за не оказанные услуги потребителям проводится в отсутствие их письменного заявления, которое должно служить основанием для возврата денежных средств. (нарушение Указания от 11.03.2014 N 3210-У «О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и упрощенном порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого предпринимательства», утвержденного Центральным банком Российской Федерации);

10) в Медицинской карте пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, не делалась запись о том, что услуга оказана на платной основе (нарушение п. 30 постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 N 1006; п. 37 постановления Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 736);

11) на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» отсутствует перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, отсутствуют сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты; на информационном стенде, где расположена касса учреждения, отсутствует информация о платных услугах (нарушение п. 11 постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 N 1006; п. 18 постановления Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 736);

12) при предоставлении медицинских услуг неправомерно производилось взимание с граждан платы за бланки медицинских заключений (нарушение гл. 2 Приложения N 2 к приказу Министерства от 20.02.2017 N 268-п);

13) в договорах на предоставление платных медицинских услуг содержится не вся необходимая информация; не указывается количество услуг, цена за 1 услугу (нарушение п. 17 постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 N 1006, нарушение п. 23 постановления Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 736);

14) установлены случаи заключения договора на оказание платных медицинских услуг в одном экземпляре (нарушение п. 18 постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 N 1006, п. 25 постановления Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 736);

15) прейскуранты цен на платные медицинские услуги не согласованы с руководителем экономической службы учреждения и с главным бухгалтером (нарушение п. 8 «Порядка определения цен (тарифов) на платные медицинские услуги, предоставляемые государственными бюджетными и казенными учреждениями здравоохранения Свердловской области и государственными бюджетными и казенными образовательными учреждениями Свердловской области, находящимися в ведении Министерства здравоохранения Свердловской области», утвержденного приказом Министерства от 20.02.2017 N 268-п);

16) прейскуранты цен на платные медицинские и немедицинские услуги, стоматологические услуги, оказываемые учреждением, не утверждены приказом руководителя учреждения (нарушение п. 3 «Порядка определения цен (тарифов) на платные медицинские услуги, оказываемые государственными учреждениями здравоохранения, подведомственными Министерству здравоохранения Свердловской области», утвержденного приказом Министерства от 30.08.2023 N 2010-п);

17) неправомерно установлена в прейскуранте и взималась с граждан дополнительная плата за исследование, проведенное специалистом «медицинский психолог» в рамках проведения «медицинского освидетельствования на наличие медицинских противопоказаний к владению оружием» (нарушение разд. 2 гл. 1 Приложения N 2 к приказу Министерства от 20.02.2017 N 268-п).

По состоянию на 31.12.2023 на территории Свердловской области количество юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих:

- медицинскую деятельность – 2437;
- фармацевтическую деятельность – 500;
- деятельность по обороту наркотических средств, психотропных веществ, их прекурсоров и культивированию наркосодержащих растений – 182.

В 2023 году в Министерство поступило 77 письменных и электронных обращений от заинтересованных лиц за получением консультации по вопросам лицензирования, в том числе по вопросам осуществления медицинской деятельности – 75 обращений, фармацевтической деятельности – 2 обращения. Ответы на обращения заявителям предоставлены в установленные законом сроки.

В Министерство претензий и жалоб со стороны соискателей лицензии (лицензиатов) по вопросам лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности не поступало.

Предоставление государственных услуг по лицензированию в сфере охраны здоровья граждан осуществляется в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации.

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».

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 направленные на пропаганду диспансеризации определенных групп взрослого населения, в том числе углубленной диспансеризации лиц, перенесших новую коронавирусную инфекцию COVID-19, как стратегии, направленной на выявление факторов риска развития хронических неинфекционных заболеваний и на профилактику сердечно-сосудистых осложнений у пациентов группы высокого риска, профилактику онкологических заболеваний.

С целью продвижения диспансеризации организована трансляция аудироликов по пропаганде диспансеризации в торгово-развлекательных центрах и на ведущих радиостанциях области – 10920 выходов. Видеоролики о важности прохождения диспансеризации размещены на интерактивных цифровых модулях на остановочных пунктах (29 остановок) и на мониторах в салонах транспортных средств Екатеринбурга, на экранах Информационных центров ГИБДД и ОВМ ГУ МВД России по Свердловской области, на экранах в отделениях МФЦ (совокупное количество показов более 205000). Изготовлены и транслируются два анимационных видеоролика по пропаганде диспансеризации на 11 ведущих телеканалах области (количество выходов – 2650).

Для привлечения внимания общественности к проблемам здоровьесбережения были организованы массовые акции с проведением обследований населения и консультаций специалистов: «День здоровья», «Пройди диспансеризацию. Сейчас самое время», «Городок здоровья», «Осенний чекап

здоровья» и другие. Все мероприятия освещались в областных СМИ и социальных сетях.

Особое внимание уделялось информированию населения о факторах риска развития онкологических заболеваний, состоялись массовые акции по привлечению населения на прохождение онкоскрининга в рамках диспансеризации в торгово-развлекательных центрах, в парковых зонах, на предприятиях.

Активно проводится информирование населения о факторах риска развития хронических неинфекционных заболеваний: курении, потреблении алкоголя, питании, физической активности.

В Свердловской области продолжается реализация образовательных проектов: «Разговор о правильном питании» – в школах и детских садах, «Здоровый студент» – в высших и средне-специальных учебных заведениях.

Проводилось информирование населения по вопросам профилактики травматизма среди детского и взрослого населения. Также проводилась информационно-коммуникационная кампания по профилактике гепатитов, ВИЧ-инфекции, гриппа, кори, туберкулеза и иных инфекций.

Для обеспечения доступности вакцинации для населения в 2023 г. была организована работа выездных пунктов вакцинации в торгово-развлекательных центрах, трудовых коллективах без отрыва от производства по заявкам руководителей.

По итогам работы за 2023 г., из 94 муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, в 91 муниципальном образовании разработаны и реализуются программы и планы, направленные на укрепление общественного здоровья, что составляет 96,8 процента от общего числа муниципальных образований.

Всего на территории Свердловской области в 2023 г. проведено 55 041 профилактическое мероприятие, что в 1,8 раза больше, чем в 2022 году (в 2022 году – 30 756).

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.

Согласно сведениям, представленным из **Территориального органа Росздравнадзора Свердловской области,** в 2023 году в Территориальный орган поступило 294 обращения граждан, связанных с нарушением их прав (в 2022 г. – 314 обращений).

В 2023 году Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области проведено 44 контрольных (надзорных) мероприятий, выявлено 5 нарушений действующего

законодательства. Составлено 4 протокола об административных правонарушениях, 1 дело передано для рассмотрения в суд. Выдано 5 предписаний об устранении выявленных нарушений. Выдано рекомендаций – 2109.

Количество мероприятий, направленных на просвещение потребителей (через СМИ, Интернет-ресурсы, лекции, семинары и пр.) в 2023 году составило 15 мероприятий. Количество мероприятий, направленных на профилактику нарушений, проведенных в отношении хозяйствующих субъектов – 1965 (в том числе: 762 предостережений, 210 профилактических визитов, 993 консультирования).

Основными нарушениями, выявляемыми при проведении контрольных (надзорных) мероприятий являются нарушение порядков оказания медицинской помощи, правил предоставления платных медицинских услуг, нарушения правил розничной продажи препаратов. В 2023 г. Территориальным органом Росздравнадзора при выявлении фактов обращения медицинских изделий, при применении которых фиксировались неблагоприятные события, осуществлялись контрольные (надзорные) мероприятия в целях проведения экспертизы качества и безопасности изделий (проведено 19 выборочных отборов). Всего было отобрано 46 наименований медицинских изделий. По итогам экспертных мероприятий 13 позиций медицинских изделий являются недоброкачественными, 8 позиций медицинских изделий – не зарегистрированы на территории Российской Федерации.

Также в 2023 году проведено 52 контрольных (надзорных) мероприятия – выборочный отбор лекарственных препаратов. Всего обеспечена проверка качества 791 образца лекарственных средств. В результате испытаний было выявлено несоответствие качества двух наименований лекарственных препаратов, по которым принято решение об изъятии из обращения и уничтожении владельцами.

В 2023 году Территориальным органом Росздравнадзора активно проводились профилактические мероприятия в отношении подконтрольных субъектов: плановые и «тематические» профилактические визиты (наличие минимального ассортимента лекарственных препаратов в аптечных организациях, соблюдение Правил работы субъектов в системе Мониторинга движения лекарственных препаратов, соблюдение Требований к размещению информации в Единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения, соблюдение обязательных требований в сфере здравоохранения применительно к медицинским организациям частной формы собственности), объявление предостережений (признаки несоблюдения требований при работе в Единой государственной информационной системе в сфере

здравоохранения, нарушения прав граждан), также проводилось информирование (посредством размещения информационных контентов на официальном сайте Территориального органа, в социальной сети «ВКонтакте», региональном портале по контрольной (надзорной) деятельности, а также проведением публичных обсуждений правоприменительной практики и консультирование, в том числе по телефону.

Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области совместно с Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций в рамках реализации приказа Росздравнадзора от 29.06.2020 N 5527 «Об утверждении Критериев оценки информации, необходимой для принятия Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения решений, являющихся основаниями для включения доменных имен и (или) указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащие запрещенную информацию, в единую автоматизированную информационную систему «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» осуществлялась работа по включению указателей страниц сайтов в Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов, содержащих запрещенную информацию (работа по блокировке сайтов). Всего было проанализировано 637 обращений, содержащих запрещенную информацию, в 226 случаях Роскомнадзором принято решение о блокировке страниц сайтов.

3.3. Туристские и гостиничные услуги

Люди нуждаются в возможности отдохнуть от повседневной рутины, туризм предоставляет им возможность путешествовать и наслаждаться новыми местами и культурами. С развитием туризма в разных регионах и странах, доступность и качество туристических услуг постоянно улучшаются, это делает туризм более привлекательным и актуальным для потребителей. Возрастает спрос на качественные и разнообразные туристические услуги.

В 2023 году в целях совершенствования нормативно-правового регулирования в сфере туризма и туристской

деятельности, в том числе в целях защиты прав потребителей в законодательство были внесены следующие изменения:

1) внесены изменения в Федеральный закон от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», определены особенности расторжения договора о реализации туристского продукта в условиях проведения СВО (Федеральный закон от 13.06.2023 N 252-ФЗ; Федеральный закон от 25.12.2023 N 639-ФЗ, Распоряжение Правительства РФ от 27.09.2023 N 2585-р).

2) К существенным изменениям обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта, отнесен призыв гражданина на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы РФ, либо поступление на военную службу по контракту в период с 24 февраля 2022 года, либо заключение контракта о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы РФ или войска национальной гвардии Российской Федерации в период с 24 февраля 2022 года.

Указанные лица или члены их семей вправе потребовать расторжения указанного договора и возврата денежной суммы, уплаченной по договору о реализации туристского продукта, в течение 3 лет со дня заключения договора, а туроператор обязан возвратить указанную денежную сумму.

Денежная сумма возвращается за счет собственных средств туроператора, которым был сформирован туристский продукт. В случае недостаточности собственных средств у туроператора денежная сумма может быть возвращена из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора.

Денежная сумма возвращается туристу или члену его семьи в течение 10 дней со дня подачи соответствующего требования туроператору или турагенту и представления необходимых подтверждающих документов.

Действие указанных положений распространяется на правоотношения, возникшие из договоров о реализации туристского продукта, заключенных с 1 сентября 2021 года.

Кроме того, установлено что если договор о реализации туристского продукта заключен менее чем за 30 дней до начала оказания услуг, предусмотренных этим договором, то туроператор передает в ЕИС электронных путевок сведения, содержащиеся в договоре, и иные сведения, подлежащие представлению в ЕИС, не позднее чем за 24 часа до начала оказания услуг.

3) Постановлением Правительства РФ от 16.10.2023 N 1714 «О внесении изменений в Постановление Правительства Российской Федерации от 8 апреля 2020 г. N 461« (вступило в силу с 1 марта 2024 года) установлено, что в случае принятия

Правительством РФ решения о возврате туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из средств фонда туроператора в связи с призывом на военную службу по мобилизации, либо поступлением на военную службу по контракту в период с 24 февраля 2022 г., либо заключением контракта о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы РФ, туроператор формирует и направляет в объединение реестр требований вместе с уведомлением о недостаточности собственных средств не позднее 5 календарных дней со дня подачи каждого требования о возврате таким туристом или членом его семьи.

К уведомлению о недостаточности собственных средств у туроператора должна быть приложена промежуточная бухгалтерская (финансовая) отчетность на дату представления указанного уведомления по форме, утвержденной Минфином России.

Граждане, заключившие договор о реализации туристского продукта, которые были призваны на военную службу по мобилизации либо поступившие на военную службу по контракту, или члены их семей к предъявляемому требованию о возврате прилагают также: документы, подтверждающие прохождение военной службы; документы, подтверждающие принадлежность к членам семьи указанных туристов. Возврат уплаченной за туристский продукт денежной суммы из средств фонда туроператора осуществляется в размере, оплаченном по соответствующему договору о реализации туристского продукта.

4) Постановлением Правительства РФ от 12.10.2023 N 1688 «О внесении изменения в Постановление Правительства Российской Федерации от 18 марта 2023 г. N 417» установлено, что в случае заключения договора менее чем за 30 дней до начала оказания услуг передача сведений должна осуществляться не позднее чем за 24 часа до начала оказания услуг, предусмотренных этим договором. Настоящее постановление вступает в силу с 1 сентября 2024 г.

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за отчетный период установлено следующее.

В 2023 году в Управление поступило 58 обращений, связанных с нарушениями прав потребителей при предоставлении туристских услуг (рисунок 66).

В сравнении с 2022 годом (126 обращений) количество поступивших обращений уменьшилось в 2 раза.

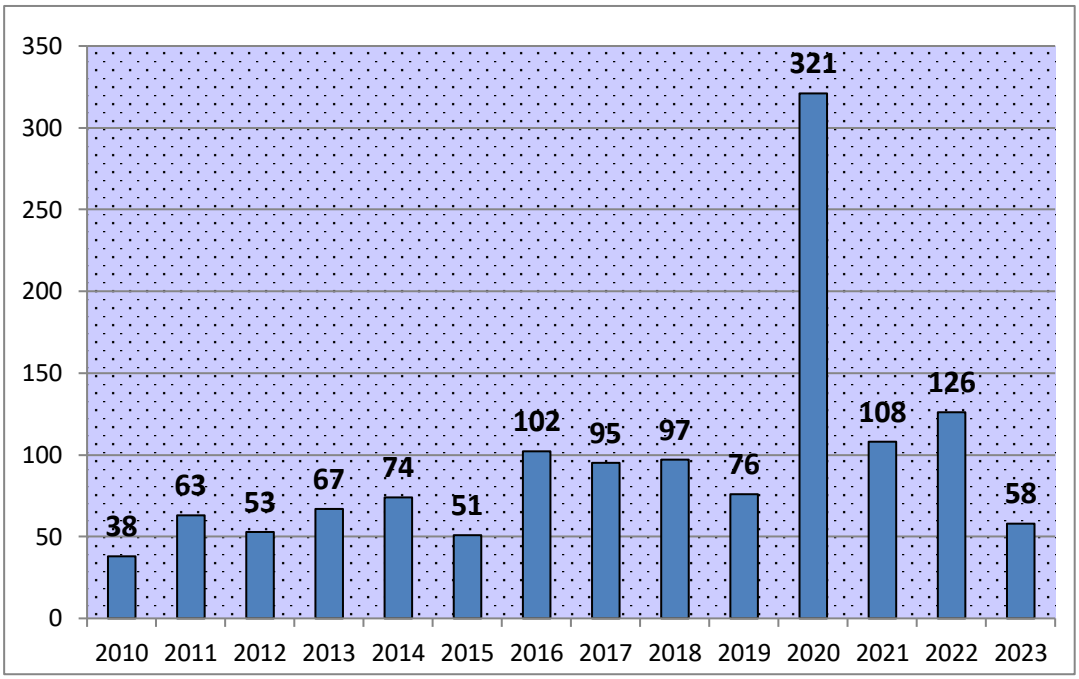

Рис. 66. Туристские услуги. Динамика обращений граждан (2010-2023 гг.)

В структуре обращений наиболее распространенными являются вопросы: отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (22,4 процента); ненадлежащее качество услуг (33 процента); одностороннее изменение условий договора (12 процентов); ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (10,3 процента), иные (17,2 процента).

Структура обращений потребителей представлена на рисунке 67.

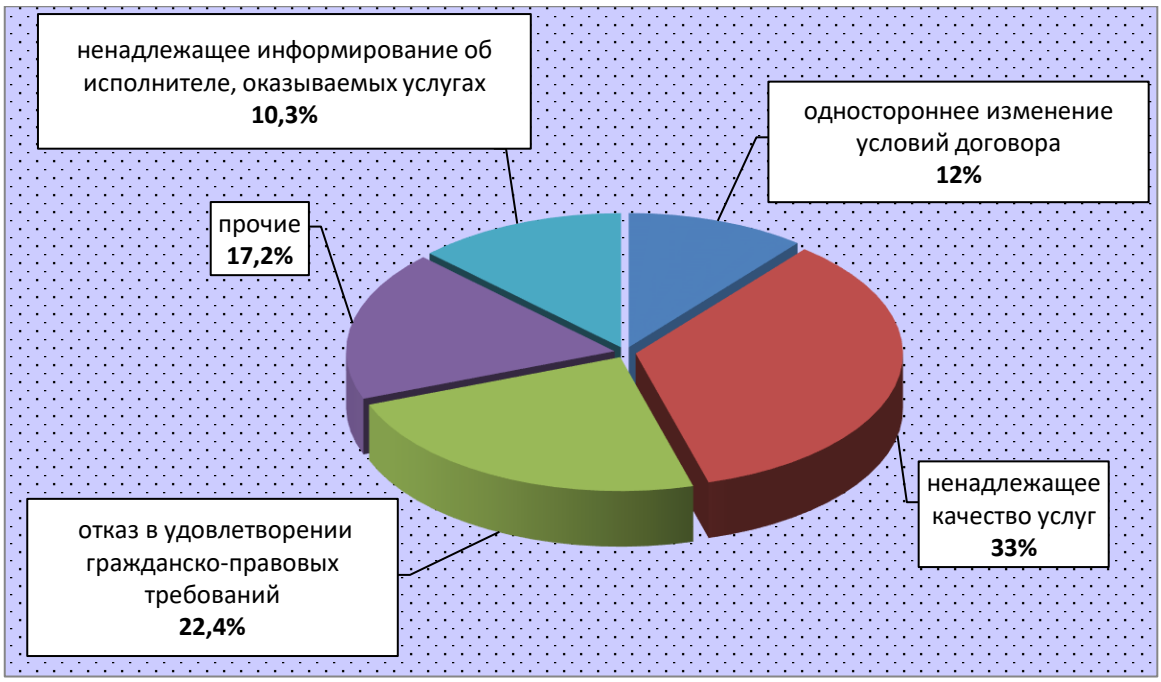

Рис. 67. Туристские услуги. Структура обращений потребителей туристских услуг (2023 г.)

В 2023 году контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием с контролируемым лицом не проводились, меры административного воздействия в отношении туроператоров и турагентов не применялись в связи с ведением ограничений, принятых Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

За отчетный период Управлением проведено 29 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, из них: 13 наблюдений за соблюдением обязательных требований; 16 выездных обследований.

Из 29 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия нарушения были выявлены в ходе 25 мероприятий (86 процентов), что свидетельствует о достаточно высокой эффективности данного вида контрольных (надзорных) мероприятий применительно к сфере туризма.

Количество выявленных нарушений составило 154, то есть при каждом контрольном (надзорном) мероприятии выявлялось 5,3 нарушения законодательства, регулирующего правоотношения в указанной сфере.

В 2022 году за аналогичный период специалистами территориальных отделов проведено 10 контрольных (надзорных) мероприятий, из них: 2 - с взаимодействием с контролируемым лицом, 8 - без взаимодействия с контролируемым лицом (7 наблюдений за соблюдением обязательных требований, 1 выездное обследование).

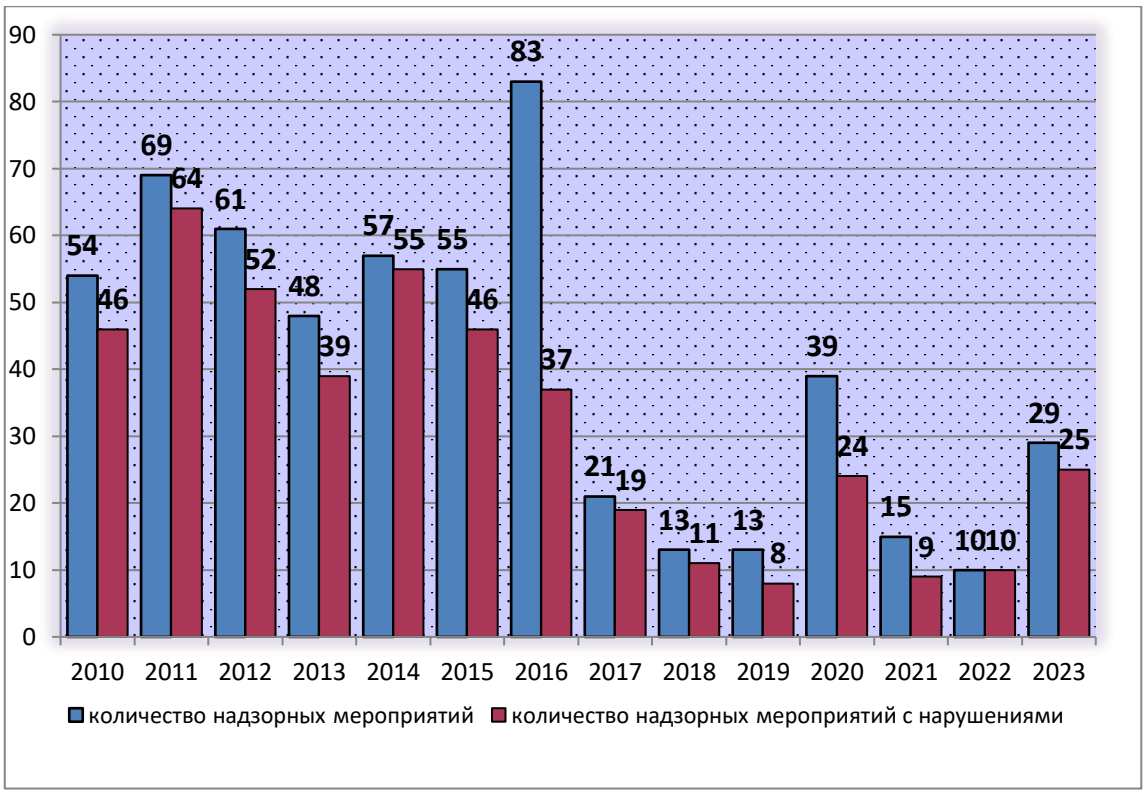

Рис. 68. Туристские услуги. Количество надзорных мероприятий, проведенных в отношении туристских организаций (2010-2023 гг.)

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия при выявлении в действиях турагентов и туроператоров нарушений контролируемым лицам выдавались рекомендации по соблюдению обязательных требований и объявлялись предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Структура нарушений в области защиты прав потребителей туристских услуг, выявленных Управлением в 2023 году, представлена на рисунке 69.

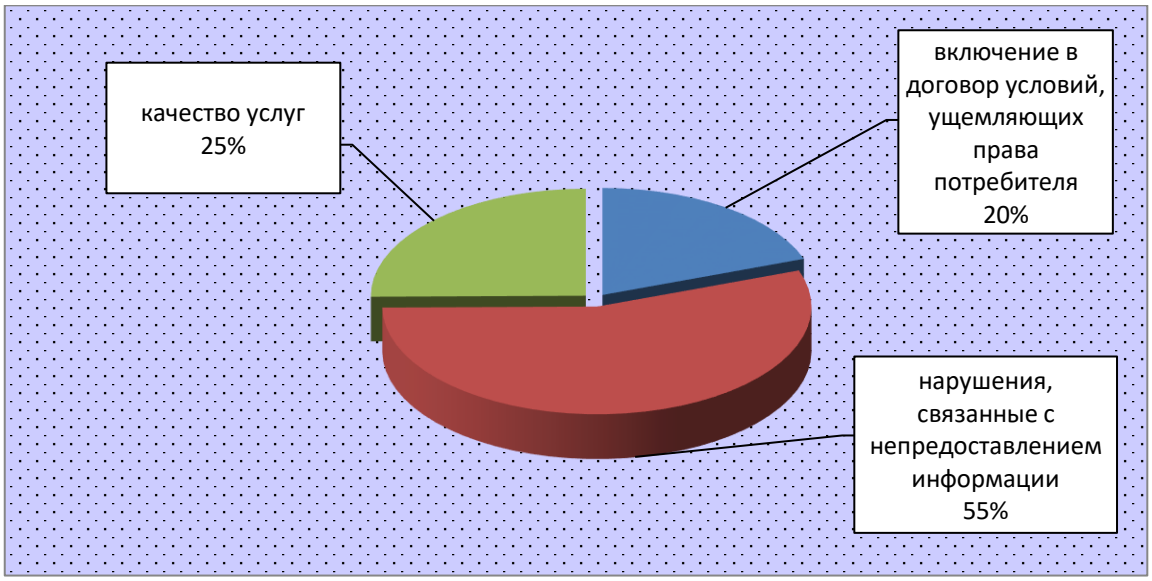

Рис. 69. Туристские услуги. Структура выявленных правонарушений (2023 г.)

При осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля проведение профилактических мероприятий, направленных на снижение риска причинения вреда (ущерба), является приоритетным по отношению к проведению контрольных (надзорных) мероприятий, в сфере защиты прав потребителей при оказании туристских услуг в 2023 году Управлением активно проводились профилактические мероприятия.

В 2023 году объявлено 25 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований (ИП Гурьевой Н.М., ООО «Астерия», ИП Несытых А.А., ООО «Мир приключений», ООО «Пегас Ритейл», ООО «Яндекс ВертикалИ», ООО «Спутник-Вояж», ООО «ТА «МИК», ИП Коляр М.И., ООО «Красная горка», ООО «Счастливый тур», ИП Киреев А.В., ООО «Шоколад», ООО «Турагентство «Фемили Тревел», ОО «Мир», ООО «Мегамир», ООО «Альянс», ООО «Тур 24», ООО «Аркаим-Трэвел», ИП Иванова И.В., ООО «Веди Клуб», ИП Федорова Ж.Д.).

Предостережения объявлены по следующим нарушениям:

- непредоставление потребителю информации о сроках временного приостановления деятельности (п. 4 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта);

- отсутствие необходимой информации на вывеске, а также на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (п. 5 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта);

- отсутствие необходимой информации в договоре о реализации туристского продукта;

- отсутствие книги жалоб и предложений (п. 7 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта),

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя;

- обусловливание приобретения одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом.

Справка

Центральным Екатеринбургским территориальным отделом проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований (мониторинг безопасности) данных из сети «Интернет» на сайте https://pegast.ru/, принадлежащем ООО «Пегас ритэйл», ИНН7743758735, юридический адрес: 125319, город Москва, ул. Коккинаки, д. 4, помещ. 2/1, в связи с поступившей

информацией из Центрального банка РФ на нарушение прав потребителей при оказании туристских услуг, а именно навязывание дополнительных платных услуг страхования при оформлении тура на сайте Пегас туристик. В ходе процедуры бронирования тура на сайте Пегас туристик в разделе «дополнительные услуги» автоматически в состав заказа добавляются услуги: Страхование медицинских расходов (40000 $), Юридическая (правовая) помощь (1000 $), Отмена поездки (Стандартные условия). Отказаться от дополнительных услуг страхования невозможно. Указанные услуги автоматически, без личного согласия потребителя добавляются в состав и стоимость заказа. ООО «Пегас ритейл» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований и выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

В 2023 году в отношении исполнителей туристских услуг проведены иные профилактические мероприятия: 12 профилактических визитов, 337 информирований, 47 консультирований.

Роспотребнадзор не ограничивается исключительно проведением профилактических мероприятий. Особое внимание уделяется судебной защите нарушенных прав потребителей.

В целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке, определенном пунктом 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей даны заключения по 7 гражданским делам по искам к ООО «Компания «Тез тур», ООО «Корал Тревэл Центр Бронирования» (Асбестовский городской суд дело N1283/2023), ООО «ТК «Северградъ» (судебный участок N 6 Кировского судебного района дело N 2-1104/2023), ООО «Регион Туризм» (Верхнепышминский городской суд дело N 2-1367/2023, Алапаевский городской суд дело N2-171/2023), ООО «Юнитур-2000». По всем делам позиция Роспотребнадзора судами была поддержана.

Сумма присужденных денежных средств составила 717,4 тыс. рублей.

В 2023 году подано 5 исковых заявлений, из них: 4 - в интересах конкретного потребителя, 1 – в защиту неопределённого круга потребителей. Рассмотрено за отчетный период 1 гражданское дело по иску в защиту интересов неопределенного круга потребителей.

Справка

Алапаевским территориальным отделом дано заключение по иску МОО СЗППТ «ТУРИСТ ПРАВ», действующего в интересах потребителя к ООО «Регион Туризм» (г. Москва) о невозвращенной части денежных средств за несостоявшийся тур в связи с корректировкой полетной программы авиаперевозчика, привлекаемого туроператором к оказанию услуг по авиационной перевозке и отмене заявки на бронирование тура. Алапаевским городским судом позиция Роспотребнадзора была поддержана, исковые требования удовлетворены частично (Дело N2-171/2023).

Справка

Северным Екатеринбургским территориальным отделом дано заключение по иску потребителя к ООО «Регион Туризм» (г. Москва) о возврате денежных средств за тур, которым потребитель не мог воспользоваться в связи с распространением коронавируса COVID-19, взыскании неустойки, компенсации морального вреда. Верхнепышминским городским судом позиция Роспотребнадзора была поддержана, исковые требования удовлетворены частично (дело N 2-1367/2023).

Справка

Асбестовским территориальным отделом подан иск в защиту интересов неопределенного круга потребителей к ООО «СПУТНИК-ВОЯЖ» (г. Асбест) ввиду отсутствия информации на вывеске. Асбестовским городским судом исковые требования удовлетворены (дело N2-2024/2023).

В 2023 году направлено 16 предложений о добровольном удовлетворении требований потребителя, сумма возмещенных денежных средств составила 165,3 тыс. рублей.

В 2023 году проведено 36 мероприятий, направленных на просвещение потребителей.

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.).

За отчетный период Управлением рассмотрено 35 обращений потребителей по вопросам оказания **гостиничных услуг**. В 2022 году за аналогичный период общее количество поступивших

обращений составило 24 обращения.

Таким образом, общее число обращений по вопросам оказания гостиничных услуг в 2023 году в сравнении с 2022 годом увеличилось в 1,5 раза.

В структуре обращений наиболее распространенными являются вопросы: отказ в возврате денежных средств в связи с расторжением договора; ненадлежащее качество услуг; непредоставление услуги.

Всем потребителям были даны разъяснения действующего законодательства.

В 2023 году в отношении средств размещений проведено 38 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом (13 наблюдений за соблюдением обязательных требований, 25 выездных обследований), в 25 из которых выявлены нарушения.

За аналогичный период 2022 года было проведено 25 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом (13 наблюдений за соблюдением обязательных требований, 12 выездных обследований), в 15 из которых выявлены нарушения.

Количество выявленных нарушений составило 160, то есть при каждом контрольном (надзорном) мероприятии выявлялось 4,2 нарушения законодательства, регулирующего правоотношения в указанной сфере.

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия при выявлении в действиях операторов связи нарушений контролируемым лицам выдавались рекомендации по соблюдению обязательных требований и объявлялись предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

За отчетный период объявлено 33 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

В числе субъектов, в отношении которых выявлены нарушения: ИП Зубарев Евгений Сергеевич, ИП Чертищева Е.В., ИП Сулик Е.Ю., ООО Гостиница «ИВДЕЛЬ», ИП Скакунова Татьяна Валентиновна, ИП Войчитский Игорь Геннадьевич, МБУ ТГО «СПОРТ-СЕРВИС», ИП Тимофеев А.П., ИП Есаян А.Р., ООО «БЕГХАУЗ», ИП Трубецкова Н.В., ООО «Базис», ИП Семакин Г.Ф., ИП Волков И.Ю., ИП Третьяков А.А., МБУ «ЭХУ СГО», МП Пристань «Гари», ИП Исламов Э.А., ООО «Отель Тесса», ООО «Август отель».

Основные нарушения, которые были выявлены в ходе контрольных (надзорных) мероприятий:

- оказании населению гостиничных услуг при отсутствии свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, установленной положением о классификации гостиниц;

- недоведение до сведения потребителей необходимой информации, предусмотренной пунктами 6-11, 25 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 853;

- недоведение в доступной форме Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;

- наличие в Правилах проживания в гостинице, установленных исполнителем условий, ущемляющих права потребителей.

В 2023 году в отношении исполнителей гостиничных услуг проведены иные профилактические мероприятия: 7 профилактических визитов, 230 информирований, 80 консультирований.

В 2023 году Управлением осуществлялась судебная защиты прав потребителей. Судами рассмотрено 2 исковых заявления в отношении исполнителей гостиничных услуг, из них: 1 - в интересах конкретного потребителя, 1 – в защиту неопределённого круга потребителей.

Справка

Первоуральским территориальным отделом по результатам проведения контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия в отношении ИП Чертищевой Е.В. (гостиница «Русь») (г. Екатеринбург) было подано исковое заявление в суд в защиту неопределенного круга лиц.

Верх-Исетским районным судом г. Екатеринбурга (дело N 2-10212/2023) исковые требования удовлетворены. На ИП Чертищеву Е.В. возложена обязанность прекратить противоправные действия в отношении неопределенного круга потребителей при оказании населению гостиничных услуг, в части недоведения до потребителей на официальном сайте гостиницы «Русь» http://oteI-rus.com ИП Чертищевой Е.В. надлежащей и достоверной информации об исполнителе, включая фамилию исполнителя, адрес регистрации индивидуального предпринимателя: г. Екатеринбург, ул. Маршала Жукова, д. 13, кв. 120, сведения об органе, осуществившем государственную регистрацию индивидуального предпринимателя, путем указания на сайте гостиницы «Русь» http://oteI-rus.com ИП Чертищевой Е.В. фамилии исполнителя «Чертищева», адреса регистрации исполнителя: г. Екатеринбург, ул. Маршала Жукова, д. 13, кв. 120, сведений об органе, осуществившем государственную регистрацию

индивидуального предпринимателя. Суд обязал прекратить противоправные действия в отношении неопределенного круга потребителей при оказании населению гостиничных услуг, в части не доведения до потребителей на официальном сайте гостиницы «Русь» http://oteI-rus.com ИП Чертищевой Е.В. надлежащей и достоверной информации об услугах путем указания на сайте гостиницы «Русь» http://oteI-rus.com надлежащей и достоверной информации об услугах, включающей сведения: - о виде гостиницы, присвоенной гостинице категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, о реквизитах (номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении гостинице определенной категории и о выдавшей его аккредитованной организации (приостановлении действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории); - о категории номеров гостиницы; о перечне услуг, входящих в цену номера (места в номере); - о форме и порядке оплаты гостиничных услуг; - о перечне и цене иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условиях их приобретения и оплаты (например, «Прямая телефонная связь», «Клиентам предоставляется скидка VIP – сауну «У Барина» и т.д.); - о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования; - о перечне категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами; - об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами. Также суд обязал прекратить противоправные действия в отношении неопределенного круга потребителей при оказании населению гостиничных услуг при отсутствии свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, установленной положением о классификации гостиниц.

Справка

Ирбитским территориальным отделом по результатам проведения контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия, проведенного на основании обращения гражданина, подано исковое заявление в суд в защиту конкретного потребителя к ООО «Гармония» (г. Тюмень).

Между потребителем ООО «Гармония» заключено два соглашения на оказание услуг по организации размещения (проживания) Клиентов по цене, согласно прайс-листу. Стоимость услуг по размещению (проживанию) составила 60 000 рублей за двух клиентов. Срок размещения на 30 дней. Истцу было предложено оплатить дополнительные услуги. Всего было перечислено в адрес ООО «Гармония» 73 000 рублей. Свои

обязательства по договору истец выполнила в полном объеме, однако представители ООО «Гармония» сообщили, что соглашения аннулируются, денежные средства в сумме 71 000 рублей будут возвращены на расчетный счет. До настоящего времени денежные средства за неоказанные услуги не возвращены. В адрес ООО «Гармония» была направлена претензия, однако требования не удовлетворены.

Тавдинским городским судом (дело N2-1289(6)/2023) исковые требования удовлетворены частично. С ООО «Гармония» взысканы уплаченные по соглашениям денежные средства; неустойка за нарушение срока исполнения требований; проценты за пользование чужими денежными средствами, компенсация морального вреда; судебные почтовые расходы; судебные расходы за юридические услуги; штраф в размере 50 процентов от суммы, присужденной в пользу потребителя за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований, всего 186 832 рубля 70 копеек.

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2023 год было оказано 624 консультации по вопросам защиты прав потребителей в сфере туризма.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- нарушение 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;
- отказ от договора оказания услуг по инициативе потребителя и взыскании штрафных санкций;
- предоставление информации о цене услуги в рублях;
- одностороннее изменение туроператором условий договора.

Для потребителей подготовлено 43 претензий, из которых 13 рассмотрено, 10 из них удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 472 тыс. рублей.

Потребителям оказана помощь в подготовке 15 исковых заявлений, судом рассмотрено 9 исков, 8 удовлетворены, возмещенная в судебном порядке сумма составила 2138,35 тыс. рублей.

Справка

В Консультационный Центр для потребителей обратилась потребитель по вопросу оказания туристских услуг ненадлежащего качества. Потребитель заключила договор о реализации туристского продукта – поездка в Турцию с размещением в согласованном отеле. По приезду туристов в страну пребывания им было сообщено о невозможности заселиться в выбранный отель, потребители были размещены в ином отеле, расположенном на удалении от ранее согласованного. После окончания поездки туристы обратились к туроператору с требованием о снижении стоимости услуг в связи с односторонним изменением исполнителем условий договора и размещением не в выбранном им месте. Однако, туроператор отказался удовлетворить требования в добровольном порядке. Специалистами консультационного центра было подготовлено исковое заявление в суд, решением мирового судьи судебного участка N 6 Кировского судебного района г. Екатеринбурга от 09.01.2024 требования потребителей частично удовлетворены, суд установил факт одностороннего изменения условий договора туроператором, в связи с чем взыскал с туроператора компенсацию морального вреда и штраф за отказ в удовлетворении требований потребителей в добровольном порядке.

Справка

В Консультационный Центр для потребителей обратился потребитель по вопросу нарушения срока оказания услуг по договору о реализации туристского продукта. Турист заключил договор с турагентом, однако, в дату вылета потребитель узнал о том, что турагент не перевел денежные средства туроператору, тур не был забронирован. Специалистами было подготовлено исковое заявление в суд о взыскании с турагента стоимости оплаченных услуг, неустойки и возмещения причиненных убытков. Решением Березовского городского суда от 23.08.2023 требования потребителя были удовлетворены.

3.4. Услуги связи

Российская Федерация исторически занимает передовые позиции в части внедрения современных информационно-телекоммуникационных технологий. Отрасль связи - не исключение, она обеспечивает внедрение новых поколений технологий как в фиксированных, так и в мобильных сетях связи. Это позволяет предоставлять качественные и конкурентоспособные услуги всем потребителям, указанное отмечено в новой Стратегии

развития отрасли связи РФ на период до 2035 года, утвержденной Распоряжением Правительства РФ от 24.11.2023 N 3339-р[3], которая является отраслевым документом стратегического планирования в части развития отрасли связи для гражданского применения в Российской Федерации.

Также новый документ направлен на формирование перспективного и конкурентоспособного облика отрасли связи. В основе Стратегии - построение современной и защищенной телекоммуникационной инфраструктуры, внедрение новых технологических направлений, развитие научного и кадрового потенциала, совершенствование нормативно-правовой базы для предоставления гражданам, бизнесу и государству качественных, востребованных и конкурентоспособных услуг связи.

Одной из целей реализации Стратегии определено предоставление качественных, современных и конкурентоспособных услуг связи и доступа к сети «Интернет» для удовлетворения потребностей граждан, бизнеса и государства на всей территории Российской Федерации, обеспечивающих основу для инновационно ориентированного экономического роста экономики страны и инвестиционной привлекательности отрасли связи.

Вместе с тем остается актуальной обозначенная в Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 г. N 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы», задача сохранения и поддержки таких традиционных средств распространения информации, как линейное телевидение (эфирное, кабельное, спутниковое) и радиовещание. Данные услуги по текущим оценкам будут востребованы как минимум до 2035 года.

В целях совершенствования нормативно-правовой базы для предоставления гражданам качественных, востребованных приоритетных услуг связи, исполнения задач, предусмотренных Стратегией, в 2023 году Минцифры России[4] подготовлены Правила оказания услуг телефонной связи, которые утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 24 января 2024 г. N 59[5], что является очень важным и долгожданным, с точки зрения потребителей услуг связи. Новая редакция Правил вступит в силу с 1 сентября 2024 года. Новые правила будут действовать в течение 6 лет со дня вступления в силу.

---

[3] Далее – Стратегия;

[4] Письмо Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации NДУ-П12-18418 от 01.03.2024;

[5] Далее – Правила N 59

Правила регулируют отношения между абонентом и (или) пользователем услуг телефонной связи и оператором связи при оказании услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи в сети связи общего пользования, а также при оказании услуг подвижной радиосвязи, услуг подвижной радиотелефонной связи и услуг подвижной спутниковой радиосвязи (далее - подвижная связь) в сети связи общего пользования (далее - услуги телефонной связи).

Большинство норм действующих правил сохранится, но с определенными изменениями.

Новыми Правилами введены такие понятия как:

«оконечный элемент сети связи» - абонентский комплект автоматической телефонной станции или порт, в котором происходит соединение оборудования с абонентской линией;

«тариф» - цена, устанавливаемая оператором связи за отдельную единицу услуги связи.

В новых правилах дополнен перечень бесплатных вызовов, которыми оператор связи должен обеспечить, а именно: обеспечить бесплатный вызов информационно-справочных служб Министерства обороны Российской Федерации по номерам, установленным в соответствии с российской системой и планом нумерации. (п. 10 Правил N 59). В связи с чем в 2023 году Минцифры России в целях обеспечения оказания гражданам на безвозмездной основе услуг связи по вызову информационно-справочной службы Минобороны России по номеру «117» в целях информирования населения Российской Федерации по вопросам проведения специальной военной операции, поступления на военную службу по контракту, а также другим вопросам, касающимся компетенции Минобороны России, подготовлены изменения в Положение о лицензировании деятельности в области оказания услуг связи, (утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2020 г. N 2385) и Правила присоединения сетей электросвязи и их взаимодействия (утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2022 г. N 29). Указанные изменения утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 17 января 2024 г. N 18 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (вступит в силу с 1 сентября 2024 г.).

С 1 сентября 2024 года физическому лицу при заключении договора предоставлено право выбора предъявить документ, удостоверяющий его личность, оператору связи или уполномоченному оператором связи третьему лицу либо предоставить оператору связи сведения о себе и о документе, удостоверяющем его личность, с использованием единой системы

идентификации и аутентификации при условии завершения регистрации физического лица в единой системе идентификации и аутентификации, за исключением случаев заключения договора, предусматривающего оказание услуг телефонной связи с использованием средств коллективного доступа, или заключения договора с использованием сети «Интернет» (п. 18 Правил N 59).

Расширен способ заключения договора об оказании услуг связи, помимо письменной формы, в том числе посредством сети «Интернет», или путем совершения конклюдентных действий, позволяющих достоверно установить волеизъявление абонента в отношении заключения договора. (п. 21 Правил N 59).

Установлено, что при заключении договора посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» должны быть указаны сведения, те же что и при заключении договора в письменной форме. (п. 22 Правил N 59).

Оператору предоставлено право извещать абонентов об изменении действующих тарифов на услуги телефонной связи через систему самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему услугах телефонной связи и о расчетах с оператором связи, а также к иной информации (личный кабинет абонента) при наличии технической возможности. (п. 29 Правил N 59)

Новыми правилами определено, что услуги, указанные в составе тарифного плана при заключении договора, являются подключенными с согласия абонента. Изменение состава услуг в ходе исполнения договора может быть осуществлено только на основании инициированного абонентом заявления (п. 30 Правил N 59).

Абонент может самостоятельно выбрать способ предоставления счета:

на адрес электронной почты;

на электронный адрес системы самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему услугах телефонной связи, о расчетах с оператором связи и иной информации (личный кабинет);

в бумажном виде на почтовый адрес (для абонентов - физических лиц).

Допускается предоставление счета или информации о задолженности посредством личного кабинета в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» при условии завершения абонентом регистрации в единой системе идентификации и аутентификации (п. 45 Правил N 59).

Расширен порядок изменения договора, в том числе подключения дополнительных платных услуг. Изменение договора,

в том числе подключение дополнительных услуг, осуществляется в письменной форме или путем совершения конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются договором.

При этом перечень конклюдентных действий должен включать:

действия, совершенные через систему самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему услугах телефонной связи и о расчетах с оператором связи, а также к иной информации (личный кабинет);

отправку короткого текстового сообщения;

совершение исходящего голосового вызова;

иные действия абонента, однозначно идентифицирующие его и позволяющие достоверно установить его волеизъявление на изменение договора.

Обязанность доказывания совершения абонентом действий, направленных на изменение условий договора, возлагается на оператора связи (п. 50 Правил N 59).

Установлено, что отсутствие использования услуг связи абонентом в период, установленный в договоре, но не менее 90 календарных дней, признаются конклюдентными действиями, направленные на расторжение договора по инициативе абонента (п. 51 Правил N 59).

С 01.09.2024 при отсутствии соответствующей технической возможности предоставления доступа к сети местной телефонной связи оператор связи обязан будет сообщать заявителю в письменной форме в срок, не превышающий 10 календарных дней со дня окончания проверки, о том, что заявление о заключении договора об оказании услуг местной телефонной связи принимается на учет в целях определения очередности заключения договора об оказании услуг местной телефонной связи оператор (п. 64 Правил N 59).

Относительно перенесения абонентского номера:

С 01.09.2024 заявление о перенесении абонентского номера может быть подано посредством сети «Интернет» с применением:

усиленной квалифицированной электронной подписи;

усиленной неквалифицированной электронной подписи, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в порядке, установленном Правительством Российской Федерации;

простой электронной подписи, в том числе ключ которой

получен при личной явке в соответствии с Правилами использования простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25 января 2013 г. N 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг», при условии идентификации и (или) аутентификации заявителя с использованием единой системы идентификации и аутентификации и государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации физических лиц с использованием биометрических персональных данных» в порядке, установленном Федеральным законом «Об осуществлении идентификации и (или) аутентификации физических лиц с использованием биометрических персональных данных, о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» (п. 132 Правил N 59).

Исключена обязанность внесения места жительства абонента в заявление о перенесении абонентского номера (п. 137 Правил N 59).

С 1 сентября 2023 года вступил в силу приказ Минцифры России от 17.04.2023 N382 «Об утверждении правил оказания услуг почтовой связи». Основные изменения которого направлены на повышение качества услуг почтовой связи, порядка приема регистрируемых почтовых отправлений. Новыми Правилами предусмотрена идентификация отправителей почтовых отправлений. Прием почтовых переводов от отправителей (их уполномоченных представителей) осуществляется при условии их идентификации в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения; правила дополнены в части порядка обработки и срока хранения полученных персональных данных пользователей услугами почтовой связи в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».

Нововведением в российское законодательство в сфере связи также является Федеральный закон от 29.12.2022 N 584-ФЗ, которым внесены изменения в Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», а именно: с 1 марта 2023 года введен запрет на использование российскими организациями иностранных мессенджеров. Запрет заключается в использовании государственными и муниципальными учреждениями,

компаниями, имеющими долю государственного участия, кредитными организациями, некредитными финансовыми организациями иностранных мессенджеров для передачи персональных данных и платежной информации (ч. 8 ст. 10 Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ). Конкретный Перечень иностранных мессенджеров, запрещенных к использованию российскими организациями, утверждает Роскомнадзор. К таким сервисам отнесены: Discord, SNapchat, Skype, Microsoft Teams, Threema, Viber, WhatsApp, WeChat, Telegram.

Иностранные мессенджеры нельзя использовать при передаче платежных документов и предоставлении информации, содержащей: персональные данные российских граждан; сведения о переводах денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов; сведения, необходимые для осуществления платежей; сведения о счетах и вкладах российских граждан в банках.

За незаконное использование принадлежащих иностранным юридическим лицам и (или) иностранным гражданам информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин введена административная ответственность Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях дополнен новой ст. 13.11.2 «Незаконное использование принадлежащих иностранным юридическим лицам и (или) иностранным гражданам информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин».

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, в сфере услуг связи за 2023 год Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области установлено следующее.

За отчетный период Управлением и территориальными отделами рассмотрено 1708 обращений в области защиты прав потребителей услуг связи. В 2022 году за аналогичный период общее количество поступивших обращений составило 1128 обращения.

Таким образом, общее число обращений в области защиты прав потребителей услуг связи в 2023 году в сравнении с 2022 годом увеличилось в 1,5 раза.

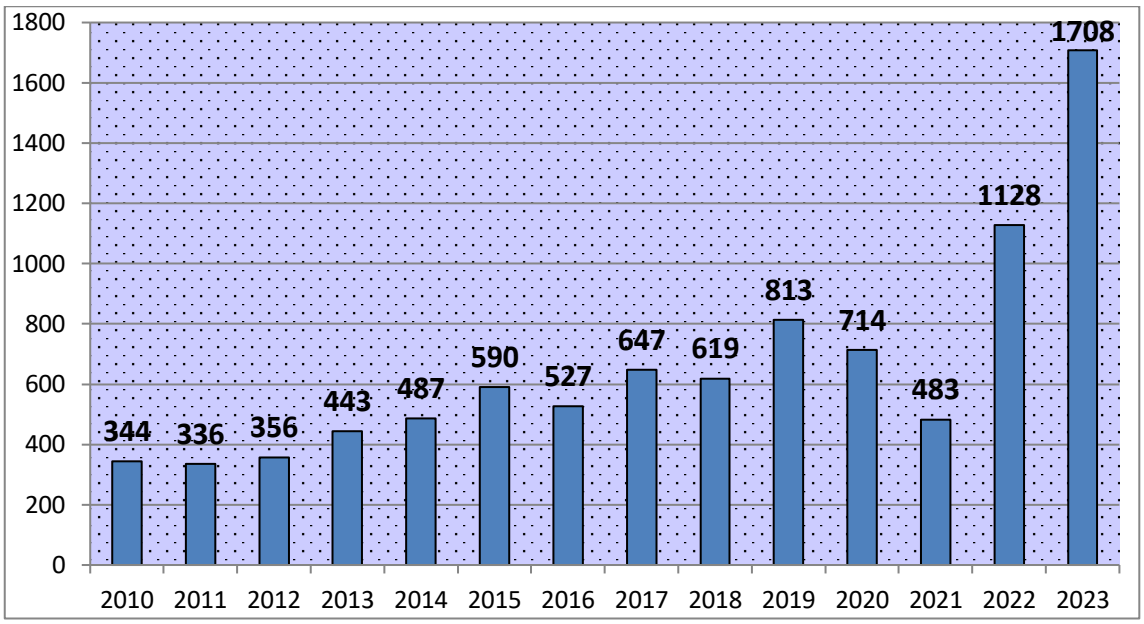

Рис. 70.Услуги связи. Динамика обращений граждан (2010-2023 гг.)

В общей структуре обращений по вопросам защиты прав потребителей услуг связи преобладают обращения, связанные с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг подвижной связи – 65,6 процента (большая часть по вопросам перенесения абонентских номеров) (2022 г. – 57,6 процента); обращения, касающиеся телематических услуг связи, составили 11,2 процента (2022 г. – 9,6 процента); 7,3 процента – стационарная телефонная связь (2022 г. – 8,6 процента); 9,6 процента – прочие услуги: телевизионное вещание, радиовещание и пр. (2022- 10,7 процента); 6,4 процента - услуги почтовой связи (2022г. – 13,5 процента).

Структура обращений потребителей, поступивших в адрес Управления и территориальных отделов по видам связи, сформировавшаяся в 2023 году представлена на рисунке 71.

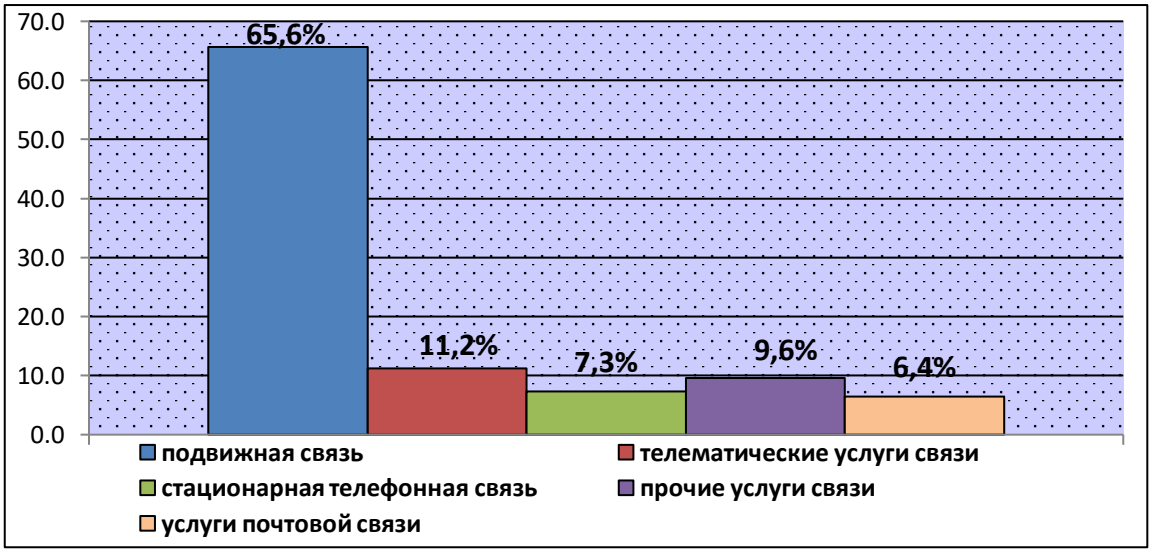

Рис. 71. Услуги связи. Структура обращений граждан по видам связи (2023г.)

Проблемные вопросы, которые поднимаются гражданами в обращениях:

- нарушение порядка перенесения абонентских номеров;
- подключение дополнительных услуг без согласия абонента;
- обуславливание приобретения одной платной услуги приобретением другой;
- ненадлежащее информирование об условиях тарифных планов, изменение ценовой составляющей тарифа, изменение тарифного плана в одностороннем порядке;
- проблема качества услуг связи;
- пропажа почтовой корреспонденции, нарушение сроков пересылки почтовой корреспонденции, проблема качества работы почтовых отделений и пр.

Всем потребителям были даны разъяснения действующего законодательства, механизм самозащиты прав гражданско-правовым путем в судебном порядке.

В 2023 году при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей Управлением учитывались веденные с 10.03.2022 ограничения на проведение контрольных (надзорных) мероприятий, предусмотренные Постановлением N 336, а также установленный Законом N 248-ФЗ, так называемый «принцип приоритетности» проведения профилактических мероприятий, направленных на снижение риска причинения вреда (ущерба), по отношению к проведению контрольных (надзорных) мероприятий.

Контрольная (надзорная) деятельность в области защиты прав потребителей в 2023 г. была сконцентрирована лишь в том её сегменте, который был доступен с точки зрения ограничений, установленных Постановлением N 336. Это активное проведение контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом в форме наблюдений за соблюдением обязательных требований (мониторинга безопасности) и выездных обследований.

При осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в 2023 году проведено 60 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия (в 2022 г. – 3 мероприятия), в том числе: 58 наблюдений за соблюдением обязательных требований, 2 – выездных обследования.

Из 60 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия нарушения были выявлены в ходе 54 мероприятий (90 процентов), что свидетельствует о достаточно высокой

эффективности данного вида контрольных (надзорных) мероприятий применительно к данной сфере.

Количество выявленных нарушений составило 424, то есть при каждом контрольном (надзорном) мероприятии выявлялось 7 нарушений законодательства, регулирующего правоотношения в указанной сфере.

Контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием с операторами связи в 2023 году не проводились.

За отчетный период 2022 года Управлением и территориальными отделами проведено 14 надзорных мероприятий с взаимодействием с контролируемым лицом, из которых 13 (92,8 процента) с нарушениями.

Динамика проводимых Управлением мероприятий по контролю в области защиты прав потребителей услуг связи представлена на рисунке 72.

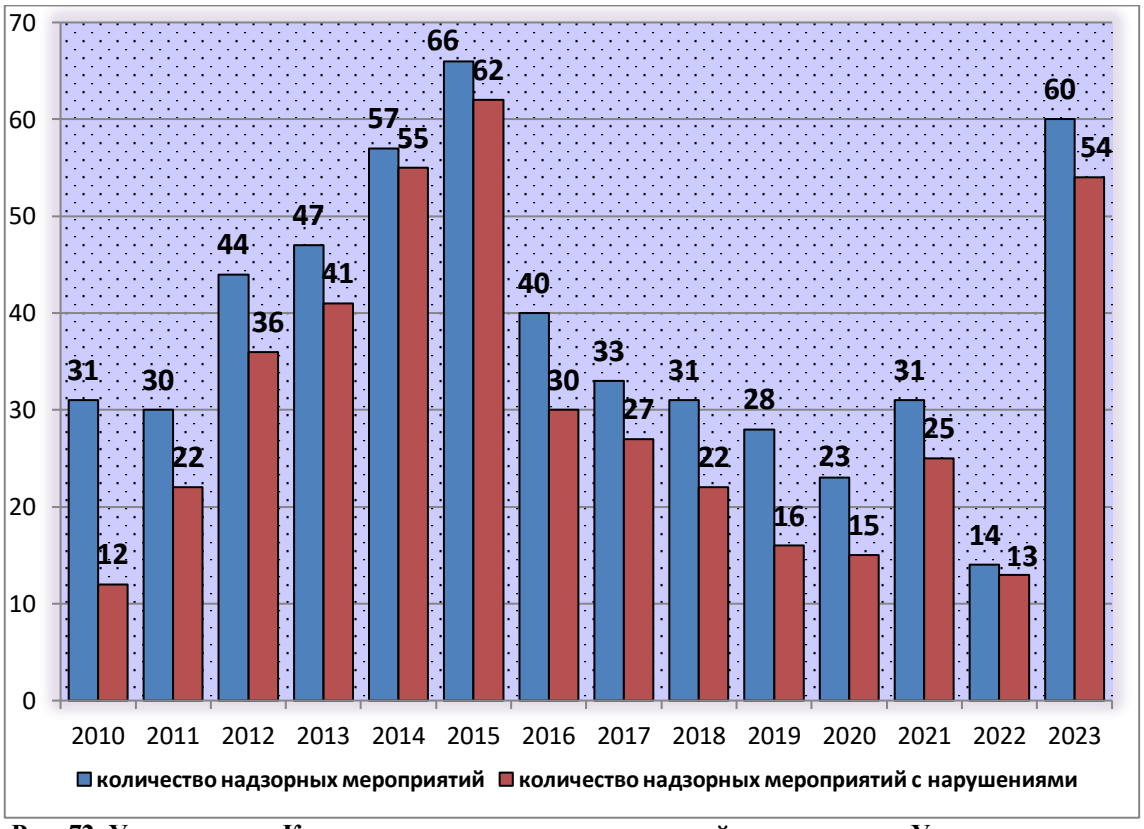

Рис. 72. Услуги связи. Количество надзорных мероприятий, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2010-2023 гг.)

При проведении КНМ без взаимодействия с контролируемым лицом в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований, проводился анализ данных из сети Интернет и имеющихся в расторжении должностных лиц Управления документов.

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия при выявлении в действиях

операторов связи нарушений контролируемым лицам выдавались рекомендации по соблюдению обязательных требований и объявлялись предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Управлением в отношении ПАО «МТС» проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований в связи с взиманием комиссии при оплате услуг связи. Содержание пунктов 2.4, 2.6, 3.3 Порядка пополнения лицевого счета абонента, являющегося неотъемлемой частью Договора, с учетом положений статьи 431 Гражданского кодекса РФ, свидетельствует о возможности совершения действий, выражающихся в завышении соответствующей цены товаров (работ, услуг), изначально объявленной продавцом (исполнителем) в качестве условия договора, что ущемляет права потребителя. Следовательно, пункты 2.4, 2.6, 3.3 Порядка, являющегося неотъемлемой частью Договора ущемляют права потребителя. ПАО «МТС» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. Выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований. ПАО «МТС» не согласилось с Управлением, направило возрождения, по результатам рассмотрения которых Управление пришло к выводу о том, что доводы ПАО «МТС» не обоснованы.

Справка

Центральным Екатеринбургским территориальным отделом Управления в отношении ПАО «МТС» проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований. При анализе публичной оферты о предоставлении услуги «Лимит» ПАО «МТС» установлено, что опция «На связь» меняет метод оплаты с авансового на постоплатный метод (условие применимо в том случае, если до подключения Опции условия Договора подвижной связи (тарифного плана) предусматривали авансовый метод оплаты); в рамках данной опции дополнительные услуги оператором, либо его контрагентами не производятся. Подключая услугу «Лимит», Абонент также соглашается и принимает все Договоры (Оферты), на которые ссылается настоящая Оферта, включая Общие условия осуществления перевода электронных денежных средств и обслуживания электронных средств платежа ПАО «МТС-Банк», а также выражает согласие на обработку персональных данных Абонента в порядке, указанном в разделе 9 Оферты. Лицевой счет абонента предназначен для оплаты услуг

связи, в отдельных случаях – для оплаты контентных услуг. Данные услуги в силу определения связаны с исключительно с обменом информацией развлекательного, справочного и иного характера. Кредитование как услуга предполагает предоставление денежных средств (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, и не носит исключительно информационный характер. Таким образом, лицевой счет, открытый для целей оплаты услуг связи, не может быть использован для оформления кредита. ПАО «МТС» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. Выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований. ПАО «МТС» не согласилось с Управлением, направило возрождения, по результатам рассмотрения которых Управление пришло к выводу о том, что доводы ПАО «МТС» не обоснованы. Подано исковое заявление в интересах неопределенного круга лиц к ПАО «МТС».

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей услуг связи, выявленных Управлением в 2023 году, представлена на рисунке 73.

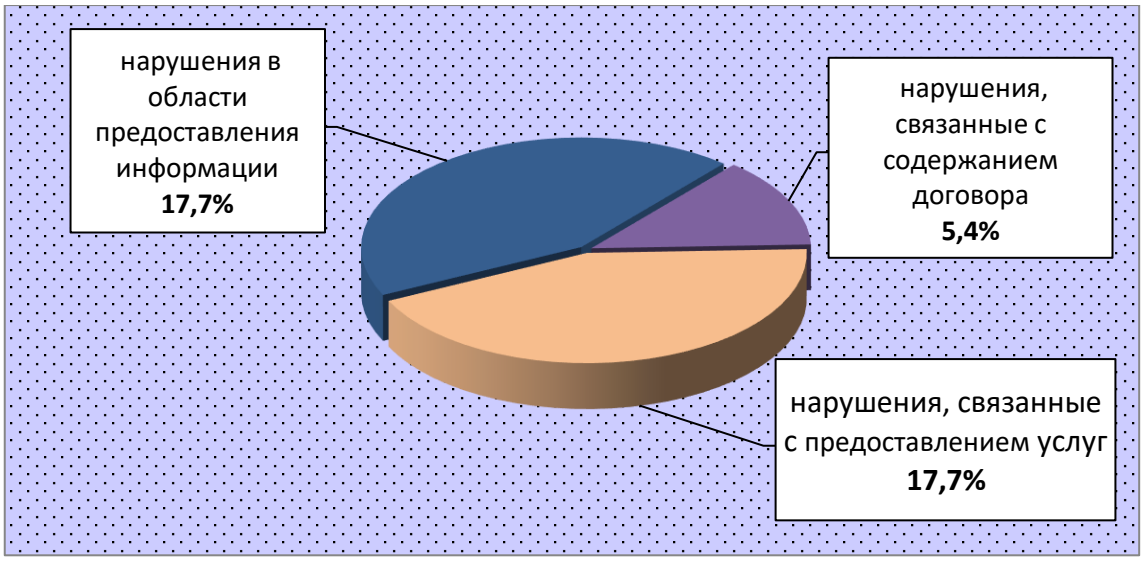

Рис. 73. Услуги связи. Структура выявленных правонарушений (2023 г.)

В 2023 году меры административного воздействия в отношении операторов связи не применялись.

В 2022 году по результатам рассмотрения административных дел в отношении операторов связи должностными лицами Управления вынесено 9 постановлений о назначении административного наказания. Сумма штрафов, наложенных на юридических и должностных лиц, составила 192 тыс. рублей.

Снижение административной нагрузки связано с ограничением использования полномочий по возбуждению дел об административных правонарушениях в рамках применения положений статьи 28.7. КоАП РФ и введением части 3.1. статьи 28.1. КоАП РФ, в соответствии с которой возбуждение дела об административном правонарушении возможно исключительно после проведения КНМ во взаимодействии с контролируемым лицом.

Однако, в 2023 г. в отношении операторов связи Управлением активно проводились профилактические мероприятия, которые являются приоритетными по отношению к проведению контрольных (надзорных) мероприятий.

В 2023 году операторам связи (ПАО «МТС», ПАО «Ростелеком», ПАО «Мегафон», АО «Почта России», ООО «Т2-Мобайл», ООО «Екатеринбург-2000», ООО «Каменск Телеком», ООО «Конвекс Каменск», ООО «Хризолит», ООО «КАТ-Телеком», ООО «ЕСК», «Цифровое телерадиовещание», ИП Плотникова В.Ю. («ТВ НЭКС Новоуткинск») было объявлено 42 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Предостережения объявлены по следующим нарушениям:

● подключение операторами связи дополнительных платных услуг;

● непредставление необходимой информации об услуге;

● включение в договор условий, ущемляющих права потребителя;

● отсутствие в договоре необходимых условий;

● не выставление ежемесячных счетов на оказанные услуги связи, одностороннее изменение способа доставки счетов на оплату услуг;

● взимание комиссии при оплате услуг связи.

Справка

Центральным Екатеринбургским территориальным отделом в отношении ПАО «Ростелеком», проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований данных из сети «Интернет www.rt.ru принадлежащего ПАО «Ростелеком». При анализе публичной оферты о заключении дополнительного соглашения к договору об оказании услуг связи с физическими лицами об изменении способа доставки счета для оплаты услуг связи на адрес электронной почты Абонента и публичной оферты о заключении дополнительного соглашения к договору об оказании услуг связи с физическими лицами об изменении способа доставки счета в

Единый личный кабинет установлено наличие условий, ущемляющих установленные законом права потребителя.

Данные договоры являются договорами присоединения, их условия определены исполнителем и могут быть приняты потребителем не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом.

Пункт 2.2. Публичной оферты содержит условие согласно которому: «Абонент соглашается при наличии технической возможности Оператора связи получать единый счет за все оказываемые Оператором связи Услуги связи, в том числе по иным договорам. В случае невозможности идентифицировать Услуги связи и период, за которые были внесены денежные средства Абонентом, Оператор связи вправе самостоятельно определять порядок списания платежей за ту или иную Услугу связи».

Однако, плата за оказанные абоненту услуги соединения связи взимается в рамках конкретного договора за оказанные в ходе его исполнения услуги по определенному абонентскому номеру, лицевому счету. Использование лицевого счета для целей, не связанных с оплатой услуг, предоставляемых в рамках конкретного договора, противоречит правилам оказания услуг связи. В связи с чем, действия Оператора связи по самостоятельному определению порядка списания платежей за ту или иную Услугу связи противоречит правилам оказания услуг связи и лишает Потребителя права самостоятельно распоряжаться своими денежными средствами.

Пункты Раздела 3 Публичной оферты взаимосвязаны и содержат условия, предусматривающие порядок и способ изменения договора об оказании услуг связи, а также условие, о том, что оплата услуг является ответом лица, которому адресована оферта, о ее принятии.

В данной редакции условие дает право изменять условие договора в одностороннем порядке, и не предоставляет возможности потребителю выразить свой отказ от изменения условий договора Молчание абонента, даже сопровождаемое исполнением договора (потреблением услуг, их оплатой и пр.), не может устанавливаться в качестве конклюдентного действия, свидетельствующего о согласии с изменениями договора.Оплата услуг связи, в силу закона, является прямой обязанностью абонента (пп. «а» п. 25 Правил оказания услуг телефонной связи), исполнять которую абонент вынужден вне зависимости от намерения изменить договор, что уже не позволяет отнести действия по оплате услуг к конклюдентным действиям, которые, в силу своего определения, должны свидетельствовать о свободном волеизъявлении стороны изменить правоотношение.

Указанное условие является недопустимым в силу пп. 1 п. 2 ст. Закона о защите прав потребителей.

Пункт 4.1. Публичной оферты содержит условие согласно которому: «Действия по заключению Соглашения к Договору, признаются Оператором связи действиями Абонента, если Оператор связи не был осведомлен об ином. Бремя доказывания совершения указанных действий иным лицом, чем Абонент, лежит на последнем».

Обязанность доказывания совершения абонентом действий, направленных на изменение условий договора оказания услуг связи, возлагается на оператора связи. В указанной редакции п.4.1 Публичной оферты противоречит пп.4. пункта 2 ст.16 Закона «О защите прав потребителей», так как исключают и ограничивают ответственность Исполнителя за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом.

ПАО «Ростелеком» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. Выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

Из общего количества объявленных предостережений (42) операторами связи было направлено 22 возражения, которые были оставлены без удовлетворения.

В 2023 году в отношении операторов связи проведены иные профилактические мероприятия: 315 информирований, 104 консультирования.

Поскольку большая часть поступивших обращений в области защиты прав потребителей услуг связи связана с переносом номеров, по данному вопросу в 2023 году Управлением с представителями органов Роскомнадзора была проведена рабочая встреча и в адрес операторов связи ПАО «ВымпелКом», ПАО «МТС», ПАО «Мегафон», ООО «Екатеринбург-2000», ООО «Т2-Мобайл» были направлены информационные письма о соблюдении действующего законодательства.

Общее число мер по профилактике нарушений при оказании услуг связи в 2023 году составило 461 (202 г. – 89). Таким образом, число профилактических мероприятий выросло в 5,2 раза.

Роспотребнадзор не ограничивается исключительно мерами административного воздействия и проведением профилактических мероприятий, также осуществляется судебная защита нарушенных прав потребителей.

В целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке, определенном пунктом 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, при рассмотрении судами гражданских дел

в защиту прав потребителей услуг связи в 2023 году дано 3 заключения по делу в целях защиты прав потребителей в сфере услуг связи. В 100 процентов случая требования потребителей были удовлетворены.

При непосредственном участии представителей территориальных отделов Управления по делу в целях защиты прав потребителей в сфере услуг связи в 2023 году в пользу потребителей присуждено 139,5 тыс. рублей, что в 9 раз больше чем в 2022 г. (2022 г. – 15,4 тыс. рублей). При этом сумма компенсации морального вреда составила 15 тыс. рублей (в 2022 г. – не взыскивалась).

Северным Екатеринбургским территориальным отделом дано 3 заключения по гражданским делам

Справка

По иску к АО «Почта России» о компенсации вреда в связи с несвоевременной доставкой почтового отправления. Определением Верхнепышминского городского суда от 09.01.2023 производство по иску прекращено в связи с отказом истца от иска в связи с добровольным удовлетворением требований (дело N 2-202/2023).

Справка

По иску к ПАО «Ростелеком» о пересчете платы за услуги, взыскании денежных средств, компенсации морального вреда. Решением Железнодорожного районного суда г. Екатеринбурга от 11.04.2023 исковые требования удовлетворены частично (дело N 2-256/2023).

Справка

По иску к АО «Почта России» о компенсации вреда в связи с несвоевременной доставкой почтового отправления. Решением Верхнепышминского городского суда от 26.04.2023 иск удовлетворен частично (дело N 2-959/2023).

В 2023 году территориальные отделы Управления направили в суды 4 иска в защиту прав потребителей услуг связи, из них: 1 иск в защиту неопредленного круга потребителей, 2 иска в защиту интересов конкретных потребителей, 1 иск в защиту группы потребителей.

Справка

Центральным Екатеринбургским территориальным отделом подан иск в защиту неопределенного круга лиц к ПАО «МТС» о прекращении противоправной деятельности по взиманию комиссии при оплате услуг связи. Решением Таганского районного суда г. Москвы в удовлетворении исковых требований отказано (дело N 02-3182/2023). Управлением подана апелляционная жалоба.

Справка

Северным Екатеринбургским территориальным отделом подано исковое заявление в интересах потребителя к ПАО «Ростелеком» о возложении обязанности демонтировать провода, компенсировать моральный вред. Определением Верхнепышминского городского суда от 24.11.2023 г. производство по делу прекращено в связи с добровольным удовлетворением требований потребителя (дело N 2-2261/2023).

В 2023 году в сравнении с 2022 годом, количество поданных исков увеличилось в 4 раза (в 2022 году 1 иск).

С целью урегулирования гражданско-правового спора в 2023 году в адрес хозяйствующих субъектов направлено 236 предложений о добровольном урегулировании спора потребителя, 210 из которых были удовлетворены.

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2023 год было оказано 1166 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 57 претензий, 50 из них удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 22 тыс. рублей.

Наибольшее число претензий было подготовлено в адрес хозяйствующих субъектов: ПАО «Мегафон», ООО «Екатеринбург-2000», ПАО «Ростелеком», ПАО «МТС», ООО «Т2-Мобайл», АО «Почта России».

Потребителям оказана помощь в подготовке 6 исковых заявлений, судом рассмотрено 3 иска, которые были удовлетворены, возмещенная в судебном порядке сумма составила 6, 98 тыс. рублей.

В 2023 году проведено 77 мероприятий 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 Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Уральскому федеральному округу (далее – Управление Роскомнадзора), осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере средств массовой информации и массовых коммуникаций, информационных технологий и связи, а также иные функции[6].

По данным Управления Роскомнадзора, в адрес Управления поступило 4955 обращений. 4149 обращений поступило в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный Интернет–портал Роскомнадзора (Управления) и по электронной почте.

Переслано по принадлежности 1245 обращений, в том числе: в Роскомнадзор - 274; в Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти (в том числе ТУ Роскомнадзора), а также органы государственной власти и местного самоуправления

[6] Данные представлены письмом Управления Роскомнадзора по УрФО от 19.02.2024 N 4706-07/66 и размещены на сайте https://66.rkN.gov.ru/p8927/p15129/

переслано 938 обращений; в органы прокуратуры переадресовано 240 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

1676 (33,8 процента) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

1632 (32,9 процента) – к сфере связи;

120 (2,4 процента) – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

1264 (25,5 процента) – содержат вопросы административного характера, в том числе:

14 (1,1 процента) – благодарности;

41 (3,2 процента) – вопросы правового характера;

26 (2 процента) – обращения, не содержащее сути;

32 (2,53 процента) – отзыв обращения, заявления, жалобы;

71 (5,6 процента) – получение информации по ранее поданным обращениям/документам;

1079 (85,4 процента) – вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора;

263 (5,3 процента) – Интернет и информационные технологии, из них:

1 (0,4 процента) – обжалование в ТО ранее данных ответов;

14 (5,3 процента) – учёт рекламы в сети Интернет;

226 (85,9 процента) – вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.);

2 (0,8 процента) – сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав);

6 (2,3 процента) – сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений);

14 (5,3 процента) – требования о разблокировке сайтов.

Из поступивших 4955 обращений в 2023 году рассмотрено 4739 (95,6 процента) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены решения:

поддержаны – 318(6,7 процента);

не поддержаны – 214(4,5 процента);

разъяснено – 2682(56,6 процента);

перенаправлено по принадлежности – 1405(26,7 процента);

обращение отозвано гражданином – 25(0,5 процента);

находятся на рассмотрении – 216(4,62 процента).

В отчетный период обращения перенаправлялись по принадлежности в органы прокуратуры, в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, другие федеральные органы исполнительной власти.

В 2023 году в адрес Управления поступило 38 обращений об обжаловании ранее данных Управлением ответов. Из них 32 обращения в сфере персональных данных, 3 обращения в сфере связи, 3 обращения в сфере массовых коммуникаций. По результатам рассмотрения указанных обращений заявителем направлены ответы в установленном порядке.

К вопросам в сфере связи относятся 1632 (32,9 процента) обращений, из которых (от общего количества, поступивших по вопросам связи):

1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 148 (9 процента);

2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 71 (3,5 процента);

3) вопросы эксплуатации оборудования связи – 42 (2,6 процента);

4) вопросы качества оказания услуг связи – 140 (8,6 процента), из них (от общего количества по качеству услуг связи):

вопросы предоставления услуг связи – 132 (94,3 процента);

жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон: - 8 (5,7 процента);

5) 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) – 1069 (65,5 процента);

6) обжалование в ТО ранее данных ответов – 3 (0,2 процента)

7) другие вопросы в сфере связи – 159 (9,7 процента).

Таблица 5

Результаты надзора, осуществляемого Управлением Роскомнадзора по УрФО

N	Перечень мероприятий	Количество
1	Обращения граждан, связанные с нарушением их прав, всего В том числе:	4955
	На услуги электросвязи	1164
	На услуги почтовой связи	211
	Вопросы обработки персональных данных	1676
2	Организации, оказывающие услуги связи на территории Свердловской области (по данным реестра выданных лицензий)	406
2	Проведено контрольных (надзорных) мероприятий, в том числе по видам деятельности:	48
	Услуги электросвязи	0
	Услуги почтовой связи	0
	Вопросы обработки персональных данных	48
3	Выявлено нарушений, в том числе по видам деятельности:	506

	Услуги электросвязи	184
	Услуги почтовой связи	118
	Вопросы обработки персональных данных	204
4	Принятые меры:	
4.1	Выдано предписаний об устранении нарушений, ед.	0
4.2	Составлено протоколов об административных правонарушениях, ед.	108
4.3	Передано дел в суды, ед.	101
4.4	Вынесено постановлений о наложении административных взысканий, ед.	24
4.5	На сумму, тыс. руб.	973000
4.6	Приостановлено действие лицензий, ед.	0
4.7	Выдано рекомендаций	182
5	Количество мероприятий, направленных на просвещение потребителей (через СМИ, Интернет-ресурсы; лекции, семинары и пр.)	31
6	Количество мероприятий, направленных на профилактику нарушений, проведенных в отношении хозяйствующих субъектов, в том числе:	
6.1	Профилактических визитов	205
6.2	Консультаций	4840
6.3	Объявлено предостережений	327

В целях реализации части 4 статьи 44 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 25.06.2021 N 990 «Об утверждении Правил разработки и утверждения контрольными (надзорными) органами программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям» приказом Роскомнадзора от 23.12.2022 N 207 утверждена Программа профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям на 2023 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.

В соответствии с положениями постановления Правительства Российской Федерации от 01.10.2022 N 1743 «О внесении изменений в Постановление Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 N 336» проведение плановых контрольных (надзорных) мероприятий на 2023 год не предусмотрено в связи с отсутствием на поднадзорной территории объектов контроля, отнесенных к чрезвычайно высокой и высокой категории рисков.

Для профилактики и усиления борьбы с правонарушениями Управлением предпринимаются организационно-методические мероприятия в виде проведения профилактических визитов, консультирования, размещения разъяснений в информационно-коммуникационной сети «Интернет» а также проведения публичных обучающих мероприятий.

Примерами основных нарушений являются отсутствие согласия субъекта персональных данных на обработку его персональных данных (ч. 1 ст. 6 Федерального закона «О персональных данных»), неисполнение требований по опубликованию документа, определяющего политику в отношении обработки персональных данных (ч. 2 ст. 18.1 Федерального закона «О персональных данных»), неисполнение требований по разработке локальных нормативных актов, направленных на выполнение требований законодательства в сфере персональных данных (ч. 1 ст. 18.1 Федерального закона «О персональных данных»), неисполнение требований по уведомлению уполномоченного органа о своем намерении осуществлять обработку персональных данных (ч. 1 ст. 22 Федерального закона «О персональных данных»).

3.5. Долевое строительство жилья

Долевое строительство жилья является одним из наиболее эффективных способов решения жилищного вопроса, поскольку является удобным инструментом для финансирования жилищного строительства и приобретения гражданами жилья. В связи с этим институт долевого строительства получил широкое распространение на территории Российской Федерации.

Согласно данным Управления Федеральной службы государственной статистики по Свердловской и Курганской области, в 2023 году в Свердловской области введены жилые дома общей площадью жилых помещений 3262,1 тыс. кв. метров, что на 10,9 процента больше уровня 2022 года. Индивидуальными застройщиками введено 1475, 2 тыс. кв. метров общей площади жилых помещений, или на 13, 9 процента больше уровня 2022 года.

В Свердловской области строительный надзор осуществляется Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области.

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 практически не изменилось.

В 2022 году в адрес Управления поступило 48 обращений граждан на услуги строительства жилья, в т.ч. долевого, жилищно-строительных кооперативов (в 2022 г.– 46 обращений).

Основными поводами для обращений граждан-участников долевого строительства в 2023 году по-прежнему остаются: устранение недостатков, возмещение расходов, связанных с устранением недостатков в приобретенных жилых помещениях в МКД; не соответствие жилого помещения проектной (технической) документации, в том числе несоответствия площади жилого помещения условиям договора; нарушение сроков договора по передаче жилого помещения.

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).

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере долевого строительства за 2023 год установлено следующее.

На основании материалов, поступивших из районных и городских прокуратур Свердловской области Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области застройщики ООО СЗ «ДИККИТ», ООО СЗ «МВ-СТРОЙ» (5 материалов), ООО СЗ «АЛЮАР» (6 материалов), ООО «СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЙ ЗАСТРОЙЩИК «ГК «ЭФЕС», ООО СЗ «ЖК «ТЕМП» (4 материала) были привлечены к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ по факту включения условий, ущемляющих права потребителя в договоры, заключенные с участниками долевого строительства.

В 2023 году в отношении лиц, предоставляющих услуги в сфере долевого строительства, вынесено 17 постановлений о назначении административного наказания, по которым назначено

наказание в виде предупреждения.

Примеры условий ущемляющих права потребителей, включенных в заключенные договоры, актуальные в 2023 году:

- установление в договоре формы ответственности в случае нарушения установленного договором срока принятия объекта долевого строительства для участника долевого строительства, которая не предусмотрена ч. 6 ст. 8 Закона 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»;

- уменьшение гарантийного срока, в течение которого участник имеет право предъявлять застройщику требования в связи с ненадлежащим качеством объекта долевого строительства;

- увеличение срока возврата участнику излишне уплаченной суммы;

- установление подсудности по делам о защите прав потребителей по месту нахождения исполнителя;

- установление срока рассмотрения претензии в течение 60 дней; навязывании дополнительной услуги в виде выдачи доверенности на представителя Застройщика, оказываемой за отдельную плату;

- установление в договоре безусловного согласия потребителя на обработку персональных данных.

В 2023 г. Управлением и его территориальными отделами проводились профилактические мероприятия.

Общее число мер по профилактике нарушений при оказании услуг в сфере долевого строительства составило 16.

Из числа профилактических мероприятий в 2023 году 10 было направлено на информирование хозяйствующих субъектов, 2 - предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, также проведено 2 консультирования.

Управлением в 2023 году также осуществлялась судебная защита нарушенных прав потребителей.

В 2023 году дано 4 заключения в защиту прав потребителей, подано 1 исковое заявление в защиту прав неопределенного круга лиц, который судом был удовлетворен. Подано 2 иска в защиту интересов конкретного потребителя, по которым исковые требования судами были удовлетворены.

Справка

Центральный Екатеринбургский территориальный отдел обратился в интересах потребителя в суд с иском к ООО «Деметра» о возложении обязанности устранить недостатки объекта долевого строительства, обнаруженные в период гарантийного срока,

конструктивных элементов многоквартирного дома, технологического оборудования, дверей подъездов, входящих в состав многоквартирного дома, о взыскании нестойки и компенсации морального вреда.

Решением Кировского районного суда г. Екатеринбурга исковые требования удовлетворены (дело N 2-348/2023).

Справка

Центральный Екатеринбургский территориальный отдел обратился в интересах потребителя в суд с иском к ООО «АстраИнвестСтрой» о взыскании расходов на устранение строительных недостатков в квартире в сумме 93 250 руб., неустойки в сумме 377 662 руб., компенсации морального вреда по 10 000 руб. в пользу каждого, судебных расходов по оплате экспертизы – 15000 руб., за подготовку досудебной претензии – 5000 руб., почтовых расходов – 2990 руб. 38 коп., штрафа, о возложении на ответчика обязанности устранить недостатки ограждающих конструкций (стен) в квартире, указанные в заключении специалистов ООО АНСЭ «Экспертиза», путем утепления дефектных участков стен со стороны фасада жилого дома в соответствии с требованиями нормативно-технической и проектной документации. На случай неисполнения решения суда в части устранения недостатков стен взыскать судебную неустойку 1000 руб. за каждый день просрочки исполнения, а также неудовлетворением досудебных претензий о возмещении расходов на устранение недостатков оконных блоков и обязанности по устранению недостатков стен.

Решением Верх-Исетского районного суда г. Екатеринбурга взыскано с ООО «АстраИнвестСтрой» в счет возмещения расходов на устранение недостатков в квартире 93 250 руб., неустойка за период в сумме 374 865 руб., компенсация морального вреда по 5 000 руб. в пользу каждого, штраф – 239057 руб. 50 коп. На ответчика возложена обязанность устранить недостатки стен, указанные в заключении специалистов в квартире путем утепления дефектных участков стен со стороны фасада жилого дома в соответствии с требованиями нормативно-технической и проектной документации. Взысканы судебные расходы и неустойка в случае неисполнения решения суда.

Судом апелляционной инстанции решение суда первой инстанции изменено в части порядка устранения недостатков промерзания стен в квартире, суд указал, что недостатки промерзания стен подлежат устранению путем выполнения комплекса ремонтно-строительных работ в соответствии с дефектной ведомостью (ведомостью объемов работ, учитывающей

виды и объемы работ, необходимые для устранения дефектов на объекте, а также используемые материалы и прочие ресурсы по заключению судебной строительно-технической экспертизы эксперта (дело N 33-24/2024 (N 2-674/2023)).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2023 г. было оказано 11 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере долевого строительства. Для потребителей подготовлено 10 претензий.

Потребителям оказана помощь в подготовке 11 исковых заявлений, 6 из которых судами были рассмотрены и удовлетворены, сумма возмещенных денежных средств составила 1819,95 тыс. руб.

Справка

В консультационный пункт для потребителей обратился потребитель по вопросу защиты нарушенных прав при участии в строительстве жилья. Потребителем с ООО «Ремонтно-строительная компания» был заключен инвестиционный договор на финансирование строительства многоквартирного дома. Однако, завершение строительства дома было окончено с нарушением срока, более чем на 5 лет, при приемке квартиры в ней выявились недостатки, а также несоответствие фактической площади той, которая была заявлена в договоре. При анализе условий договора выявлено, что между сторонами сложись отношения по договору участия в долевом строительстве жилья, в связи с чем для потребителя был подготовлен иск с обоснованием требований исходя из соответствующего законодательства. В суде подтвержден факт нарушения срока строительства дома, в пользу потребителя взыскана неустойка, а также разница в площади квартиры. Требования об устранении недостатков удовлетворены застройщиком в добровольном порядке (решение Красногорского районного суда г. Каменск-Уральского от 18.09.2023).

В 2023 году в области защиты прав потребителей услуг долевого строительства Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проведились 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.

О сложившейся ситуации в сфере долевого строительства также свидетельствуют данные, представленные **Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области.**

Строительный надзор осуществляется в целях предупреждения, выявления и пресечения нарушений обязательных требований, установленных градостроительным законодательством Российской Федерации. Строительный надзор осуществляется Департаментом 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 отношении энергетической эффективности и требованиям в отношении оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов (далее – ЗОС).

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.

В 2023 году Департаментом выдано 335 ЗОС в отношении объектов капитального строительства, в том числе 159 в отношении социально-значимых объектов: 6 объектов культуры, 11 объектов спортивной инфраструктуры, 9 объектов образования, 133 объекта жилья.

Должностными лицами Департамента за отчетный период в рамках осуществления строительного надзора проведено 2331 контрольных (надзорных) мероприятий в отношении объектов капитального строительства.

В ходе которых выявлено 7795 нарушений, выдано 891 предписание. В рамках профилактических мероприятий при осуществлении строительного надзора объявлено 81 предостережение, 11 консультирований, 263 профилактических визита.

Кроме того, в рамках строительного надзора Департаментом вынесено 282 постановлений о привлечении контролируемых лиц к административной ответственности, назначено 182 штрафа на общую сумму 14 433,5 тыс. руб. и вынесено 100 предупреждений.

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.

Должностными лицами Департамента за отчетный период в рамках осуществления долевого надзора и надзора за ЖСК проведено 6 контрольных (надзорных) мероприятий со взаимодействием и 1737 без взаимодействия с контролируемым лицом, в ходе которых выявлено 9084 нарушения, выдано 6 предписаний. За 2023 год вынесено 3 постановления о привлечении к административной ответственности с административным наказанием в виде предупреждения.

В рамках профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в сфере долевого надзора и надзора за ЖСК объявлено 201 предостережение, проведено 37 профилактических визитов.

Информация о результатах контрольной (надзорной) деятельности Департамента, о соблюдении обязательных требований для контролируемых лиц, а также об актуальных вопросах в сферах деятельности Департамента для граждан, размещается на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ссылка: https://Nadzor.midural.ru/), на официальных каналах Департамента в мессенджере Telegram, а также в официальном сообществе Департамента в социальной сети «Вконтакте» (https://vk.com/Nadzor.midural).

Профилактическая работа, проводимая Департаментом в 2023 году, помогла в устранении условий, причин и факторов, способных привести к нарушениям обязательных требований и (или) причинению вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, создала условия для доведения обязательных требований до контролируемых лиц и повысила информированность о способах соблюдения таких требований, а также стимулировала добросовестное отношение контролируемых лиц, что в свою очередь помогает выстраивать с жителями МКД доверительные взаимоотношения.

3.6. Финансовые услуги

С 2022 года Россия сталкивается с беспрецедентным объемом зарубежных санкций. За короткий промежуток времени западные страны использовали практически весь существующий спектр ограничительных мер: блокирующие финансовые санкции, секторальные ограничения, запреты на инвестиции, экспортный контроль в отношении широкой группы товаров и услуг, запреты на импорт российского сырья, транспортные санкции, визовые ограничения. Формальные санкции сочетаются с масштабными неформальными бойкотами со стороны сотен зарубежных

компаний. Множество других компаний вынуждено приостановить работу с российскими партнерами из-за опасения вторичных санкций и принудительных мер.

С большой вероятностью, новые ограничения сохранятся в течение длительного времени и в дальнейшем будут расширяться. Несмотря на жесткость новых санкций экономика России сохранила устойчивость и адаптируется к новым условиям.

Действующее законодательство Российской Федерации относит к финансовым услугам банковские услуги, страховые услуги, услуги на рынке ценных бумаг, услуги по договору лизинга, а также услуги, связанные с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц.

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 товаров и услуг.

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, утвержденная Распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017 N 1837-р и Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 N 2039-р.

Постановлением Правительства Свердловской области от 29.11.2018 N 846-ПП утверждена комплексная программа Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы» (Общий объем финансирования – 43,6 млн. руб., объем финансирования в 2023 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.

В настоящее время, в связи с тем, что, Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации, утвержденная Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 N 2039-р рассчитана на период до 2023 года, Банком России и Минфином России совместно с заинтересованными органами исполнительной власти разработана Стратегия

повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года, утвержденная Распоряжением Правительства РФ от 24.10.2023 N 2958-р, в которой сфокусировано внимание на развитии культуры и повышении финансового благополучия граждан.

Новая стратегия сохраняет преемственность развития системы финансового образования и просвещения, обеспечения прав и интересов потребителей финансовых услуг с предыдущей стратегией, реализация которой завершилась в 2023 году.

Стратегия повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года определяет приоритеты, цели, задачи и инструменты их достижения на период до 2030 года в сфере повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры граждан, укрепления системы финансового образования и просвещения, обеспечения прав и интересов потребителей финансовых услуг, финансовой безопасности граждан.

Стратегия призвана способствовать достижению национальных целей развития Российской Федерации, определенных Указом Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. N 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года».

Целью Стратегии является формирование к 2030 году у большинства граждан Российской Федерации ключевых элементов финансовой культуры (ценностей, установок и поведенческих практик), способствующих финансовому благополучию гражданина, семьи и общества, в том числе через формирование компетенций по финансовой грамотности, расширение практических навыков и опыта принятия финансовых решений, обеспечение надежности функционирования финансовой системы.

Формирование финансовой культуры будет служить интересам граждан, бизнеса и общества в целом, способствовать повышению благосостояния граждан, достижению национальных целей развития Российской Федерации, решению приоритетных задач. Результатами повышения финансовой культуры должны стать увеличение горизонта планирования граждан, их способности осознанно формулировать финансовые и инвестиционные цели и обеспечивать их реализацию, повышение приемлемости осознанного риска при исключении неоправданно рискованного поведения, рост доверия в целом и, в частности, доверия граждан к финансовым институтам.

Повышение доверия граждан, в том числе к финансовым институтам, является комплексной задачей, характеризующей общее состояние финансовой культуры в экономике и обществе, и зависит от множества факторов. Такое повышение основывается на

развитии финансового рынка, культуры государственных институтов и финансовых организаций, права и правоприменительной практики, защите интересов граждан и участников финансового рынка. Развитие финансовой грамотности и формирование финансовой культуры должны способствовать повышению доверия при снижении рисков финансовой стабильности и индивидуальных рисков граждан.

В равной мере финансовая грамотность и финансовая культура важны для формирования поведения граждан в сфере общественных финансов. В целях лучшего понимания гражданами важности роли общественных финансов в их жизни и своих возможностей принимать участие в бюджетном процессе необходимо акцентировать внимание в первую очередь на воспитании гражданской ответственности, укреплении доверия граждан к органам государственной власти и органам местного самоуправления, на существующих инструментах участия граждан в бюджетном процессе и общественного контроля за эффективным использованием бюджетных средств.

Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры граждан в результате реализации Стратегии будут способствовать в том числе достижению ключевых целей развития российского финансового рынка, определенных Стратегией развития финансового рынка Российской Федерации до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2022 г. N 4355-р.

Стратегия направлена на повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры, рост благосостояния всех граждан страны и ориентирована на учет потребностей и возможностей гражданина на разных стадиях его жизненного цикла. Вместе с тем в ней учитываются интересы отдельных групп граждан, для которых требуются специальные меры и программы по повышению их финансовой грамотности и формированию их финансовой культуры с учетом возможностей и жизненных ситуаций. Стратегия также способствует повышению уровня финансовой безопасности, в том числе финансовой кибербезопасности, граждан Российской Федерации[7].

Реализация стратегии будет идти по восьми основным направлениям: информационно-просветительская и образовательная деятельность, подготовка специалистов в области финансовой грамотности, взаимодействие с бизнесом и финансовыми организациями, международное сотрудничество и другое.

[7] Распоряжение Правительства РФ от 24.10.2023 N 2958-р <Об утверждении Стратегии повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года>.

Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в настоящее время утвержден ведомственный план мероприятий на 2024-2030 годы по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года (далее – Ведомственный план).

Ведомственный план состоит из шести мероприятий (например, разработка и распространение информационно-просветительских материалов по вопросам финансовой грамотности и финансовой культуры граждан и др.).

В 2023 году Федеральным законом от 13.06.2023 N 226-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» внесен большой блок поправок к Федеральному закону от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Изменения касаются банков, страховщиков и иных организаций, оказывающих финансовые услуги потребителям.

1. Рассмотрение финансовой организацией заявления потребителя о восстановлении нарушенных прав.

В нормативном акте или договоре может быть установлена обязанность потребителя обратиться к финансовой организации с заявлением об исполнении обязательства. Если такая обязанность есть, потребитель не вправе направлять финансовой организации заявление о восстановлении нарушенного права, пока не наступит любое из обстоятельств:

- потребитель получит решение финансовой организации по заявлению об исполнении обязательств;
- истечет срок рассмотрения такого заявления, установленный нормативным актом или договором.

В нормах о сроках рассмотрения заявления уточнили, что он продлевается, если последний день срока приходится на нерабочий день.

2. Права финансового уполномоченного при рассмотрении обращения потребителя.

Уполномоченный сам определяет состав и объем информации, запрашиваемой у финансовой организации. Критерии — относимость к спору и обеспечение полного, всестороннего рассмотрения обращения.

Сведения направляют через личный кабинет, который ведет Центральный Банк РФ или служба обеспечения деятельности уполномоченного. Подписывают их квалифицированной электронной подписью. Если информация на иностранном языке, нужно представить нотариально заверенный перевод.

У финансовой организации есть 5 рабочих дней, чтобы дать уполномоченному обоснованный ответ о невозможности предоставить информацию. Если есть подтверждающие документы, их нужно приложить.

Уполномоченный вправе запросить информацию у любой финансовой организации, а не только у той, на которую пожаловался потребитель. Сроки ответа на запрос те же.

Если потребитель обратился в адрес ненадлежащей финансовой организации, уполномоченный вправе заменить организацию. Согласие на возможную замену должно быть отражено в обращении потребителя. Детально урегулирован порядок такой замены.

Если в обращении указаны несколько финансовых организаций, уполномоченный разделяет такое обращение на несколько по числу организаций.

3. Обжалование решения финансового уполномоченного в суде.

Финансовая организация должна направить финансовому уполномоченному и потребителю не только копию заявления об оспаривании решения, но и приложенные документы, которых нет у данных лиц. Срок — 1 рабочий день со дня подачи заявления.

Появилось 5 новшеств в том, как уполномоченный приостанавливает исполнение своего решения до разрешения спора в суде:

- предусмотрели, что к ходатайству финансовая организация должна приложить документы, подтверждающие обращение в суд;
- установили срок, в течение которого уполномоченный должен отреагировать на ходатайство финансовой организации, — 5 рабочих дней;
- конкретизировали, до какого именно момента приостанавливается исполнение решения (например, до дня вступления в силу итогового постановления по делу);
- урегулировали порядок приостановки, если финансовая организация обжаловала решение только в части;
- финансовую организацию обязали через личный кабинет направлять копии некоторых судебных постановлений в течение 5 рабочих дней со дня их получения.

В случае неисполнения не приостановленной части решения, финансовый уполномоченный по заявлению потребителя выдает ему или направляет судебным приставам удостоверение для принудительного исполнения данной части решения.

4. Иные изменения.

Регламентировали порядок исправления описок или явных арифметических ошибок в решении финансового уполномоченного.

Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного без доверенности представляет его интересы в судах, а также в отношениях с любыми организациями и физлицами.

К компетенции финансового уполномоченного отнесли рассмотрение имущественных требований, связанных с пенсионными договорами и договорами об обязательном пенсионном страховании, отдельных видов требований к негосударственным пенсионным фондам. Детально урегулировали особенности рассмотрения таких требований.

Следующий блок изменений в законодательство РФ связан с проведением спецоперации на территориях ДНР, ЛНР и Украины и объявлением частичной мобилизации в стране изменился сложившийся уклад жизни не только призывников, но и всех их семей.

Президентом Российской Федерации подписаны ряд федеральных законов, принятых ранее Государственной Думой, в том числе в сфере оказания финансовых услуг.

Так, Федеральным законом от 07.10.2022 N 377-ФЗ «Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 07.10.2022 N 377-ФЗ) установлено, что отдельные категории заемщиков, в частности граждане, мобилизованные в соответствии с Указом Президента РФ от 21.09.2022 N 647, а также члены их семей, вправе обратиться к кредитору до 31.12.2023 включительно и получить отсрочку по кредиту, заключенному до дня призыва на военную службу, на определенный льготный период. Дата начала льготного периода не может быть ранее 21.09.2022г.

Федеральным законом от 28.04.2023 N 160-ФЗ «О внесении изменений в статьи 1 и 2 Федерального закона «Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» предусмотрено, что

с 28.04.2023 года кредитными каникулами для мобилизованных могут пользоваться их созаемщики.

Ряд мобилизованных и прочие заемщики вправе требовать от кредитора приостановить исполнение обязательств еще и других лиц. Речь идет о тех, кто участвует в обязательстве на стороне заемщика.

Ранее требование предоставить особые кредитные каникулы подразумевало приостановку исполнения обязательств только заемщика.

Кроме того, Федеральным законом от 07.10.2022 N 377-ФЗ предусмотрено прекращение обязательств мобилизованного (контрактника, добровольца) по кредитному договору, участвующих в обязательстве по данному договору на стороне заемщика совершеннолетних детей, родителей или усыновителей мобилизованного, а также членов его семьи по заключенным ими кредитным договорам в случае гибели мобилизованного (контрактника, добровольца) или в случае объявления судом его умершим, а также в случае признания его инвалидом I группы по причине специальной военной операции (ч. 1 ст. 2 данного Закона).

Исключение составляют обязательства участника накопительно-ипотечной системы жилищного обеспечения военнослужащих по кредитному договору, заключенному для приобретения жилья с использованием средств целевого жилищного займа, в случае его гибели (смерти) или объявления судом умершим не прекращаются, а погашаются в установленном порядке уполномоченным органом (ч. 1.1 ст. 2 данного Закона). Правило действует применительно к обстоятельствам, которые послужили основанием для погашения обязательств и наступили с 1 августа 2023 г.

Также, ч. 1, 1.2 ст. 2 Федерального закона от 07.10.2022 N 377-ФЗ предусмотрено прекращение обязательства мобилизованного (контрактника, добровольца) по договору поручительства, заключенному им, чтобы обеспечить исполнение обязательств по кредитному договору. Это применяется к правоотношениям, возникшим с 24 февраля 2022 г., если мобилизованный (контрактник, доброволец) погиб или объявлен судом умершим, а также в случае признания его инвалидом I группы в связи с выполнением задач в ходе СВО.

Частями 2, 3 ст. 3 и частями 1, 4 - 6 ст. 3 Федерального закона от 07.10.2022 N 377-ФЗ установлены особенности приостановления исполнительного производства при возврате просроченной задолженности по кредитному договору и приостановления исполнения исполнительных документов при возврате просроченной задолженности по кредитному договору.

Также, мобилизованные и контрактники подлежат обязательному государственному личному страхованию за счет средств федерального бюджета. Основания, условия и порядок такого страхования устанавливаются нормативными правовыми актами (п. 2 Указа Президента РФ от 21.09.2022 N 647, п. 1 ст. 18 Федерального закона от 27.05.1998 N 76-ФЗ).

Так, страховка выплачивается, в частности, в случае установления инвалидности в период прохождения военной службы. Для ее получения нужно представить подтверждающие документы (ст. 4, п. 1 ст. 11 Федерального закона от 28.03.1998 N 52-ФЗ). В некоторых случаях страховка не полагается.

Добровольцы тоже подлежат обязательному государственному личному страхованию за счет федерального бюджета. У них есть право, в частности, на возмещение вреда, причиненного здоровью в период пребывания в добровольческих формированиях (п. 8 ст. 18 Федерального закона от 27.05.1998 N 76-ФЗ).

Следующий блок касается внесения изменений в Федеральный закон от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

Так, Федеральным законом от 24.07.2023 N 359-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» предусмотрено, что, если в рекламе услуг, которые связаны с потребительским кредитом или займом, есть процентные ставки, в нее нужно будет включить и диапазоны значений полной стоимости этого финансового продукта. О диапазонах надо сообщать до того, как будут названы ставки. Размер шрифта - не менее того, которым указаны последние.

При этом, Федеральная антимонопольная служба среди прочего пояснила, что диапазоны следует размещать выше и (или) левее, чем ставки.

Сейчас, если в такой рекламе есть хотя бы одно условие, которое влияет на цену потребительского кредита или займа, следует отразить и остальные параметры полной стоимости.

Расширен круг потребительских кредитов (займов), которые не учитываются при расчете среднерыночного значения полной стоимости потребительского кредита (займа). Теперь не учитываются также потребительские кредиты (займы), предоставляемые в рамках соглашений производителей (продавцов) транспортных средств и кредиторов, предусматривающих возмещение производителями (продавцами) транспортных средств недополученных доходов кредиторов по выданным потребительским кредитам (займам).

Если ранее в Федеральном законе от 21.12.2013 N 353-ФЗ (ред. от 24.07.2023) «О потребительском кредите (займе)» значились только услуги, то сейчас - товары и работы.

В расчет полной стоимости кредита включаются любые платежи заемщика в пользу кредитора или третьих лиц, если это влияет на выдачу кредита (займа) или его условия.

Если договор предусматривает уплату разных платежей в зависимости от поведения заемщика, их максимальную сумму нужно учесть при расчете полной стоимости кредита. Для договоров с лимитом финансирования и кредитной картой рассчитают также минимальные платежи.

«Период охлаждения», в течение которого заемщик может отказаться от дополнительных услуг, увеличен с 14 до 30 календарных дней. При этом кредитора обязали письменно уведомлять о праве на такой отказ через личный кабинет мобильного приложения или по телефону. Сделать это нужно не позже чем через день после заключения договора.

Федеральным законом от 24.07.2023 N 348-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

Так, например, многим заемщикам по потребительскому кредиту или займу разрешат потребовать от кредиторов приостановить исполнение обязательств независимо от даты такого обращения и заключения договора. Обратиться за сходными каникулами можно до конца 2023 года и, в частности, при условии, что договор заключили до 1 марта 2022 года.

Как и сейчас, заемщик сможет определить длительность льготного периода (не более 6 месяцев) и дату его начала. По аналогии с действующими правилами для обращения за каникулами нужно соблюсти ряд условий, хотя их списки разные. Например, по новому закону физлицо должно на день направления требования быть в трудной жизненной ситуации. Это может быть не только определенное снижение дохода.

Предельный размер кредита либо займа, по которому предоставят льготный период, обозначит правительство. До этого с 2024 года максимальные суммы такие:

1 млн 600 тыс. руб. — по договорам, обязательства заемщика по которым обеспечили залогом транспорта;

450 тыс. руб. — по остальным соглашениям, кроме тех, которые предусматривают лимит кредитования.

Для физлиц, которые взяли ипотеку для личных целей, уже несколько лет установлены отдельные положения о льготном периоде. Его тоже можно запросить по общему правилу в любое время действия договора.

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.

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.

Общее количество обращений граждан в области финансовых услуг, рассмотренных Управлением в 2023 году, составило 657, что на 4,0 процента меньше, чем в 2022 году (рисунок 74).

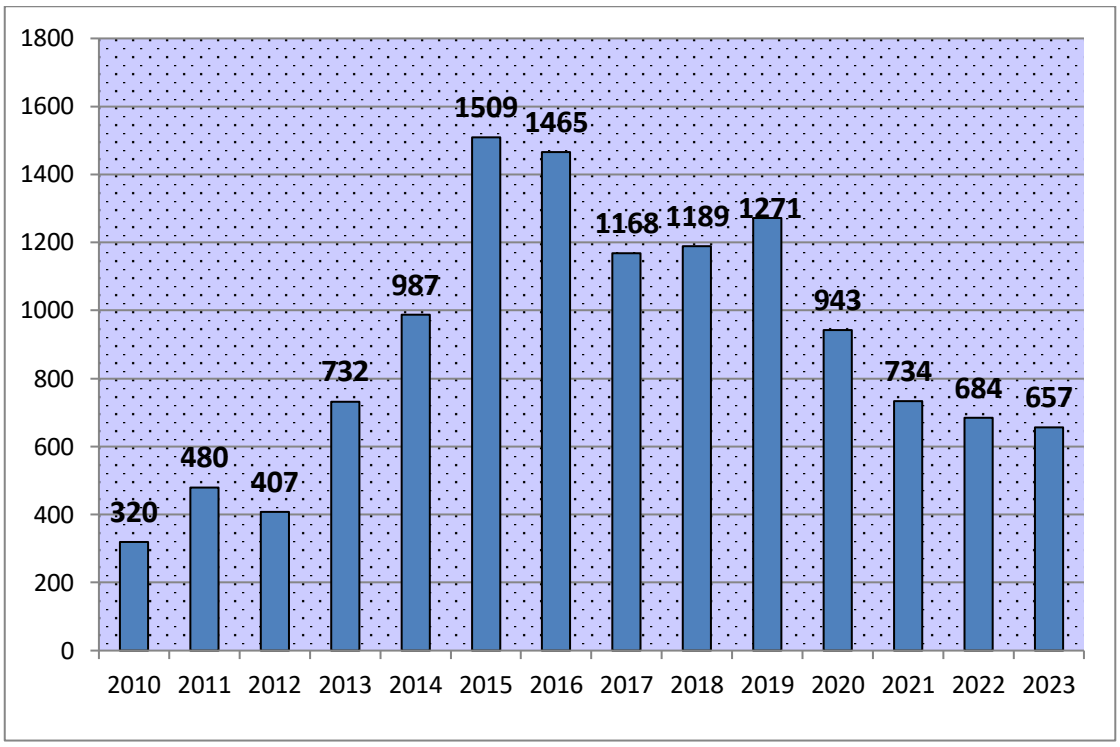

Рис. 74. Финансовые услуги. Динамика обращений граждан (2010-2023 гг.)

Структура обращений потребителей, поступивших в адрес Управления и территориальных отделов по видам финансовых услуг, сформировавшаяся в 2023 году, представлена на рисунке 75.

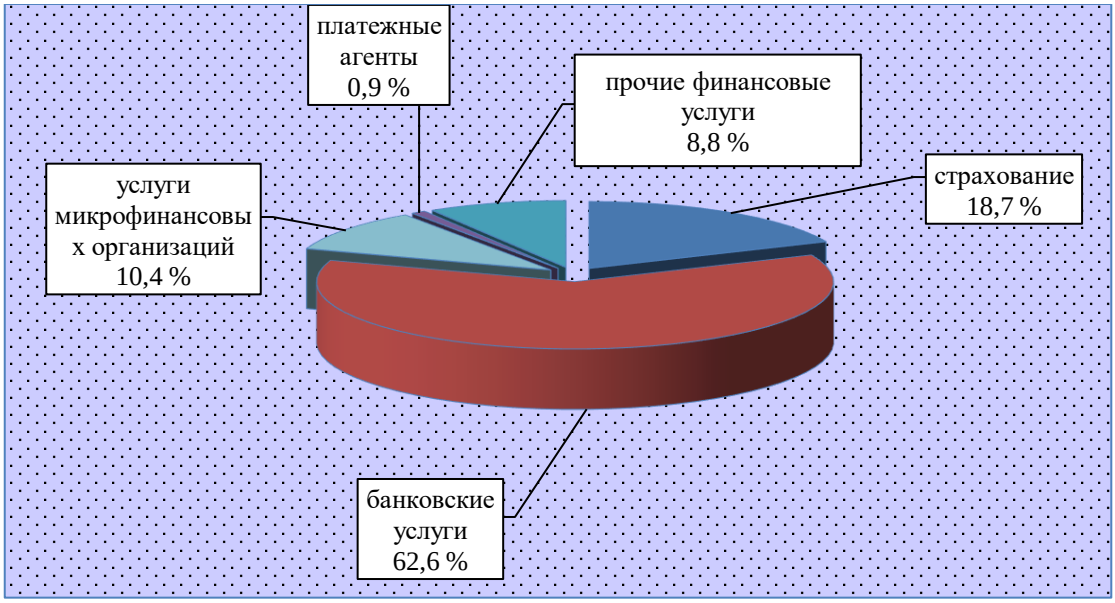

Рис. 75. Финансовые услуги. Структура обращений граждан (2023 г.)

В структуре обращений 18,7 процента занимают жалобы на страховые компании, 62,6 процента – на банковские организации, 10,4 процента – на услуги микрофинансовых компаний, 0,9 процента – на услуги платежных агентов, 8,8 процента – оказание прочих финансовых услуг.

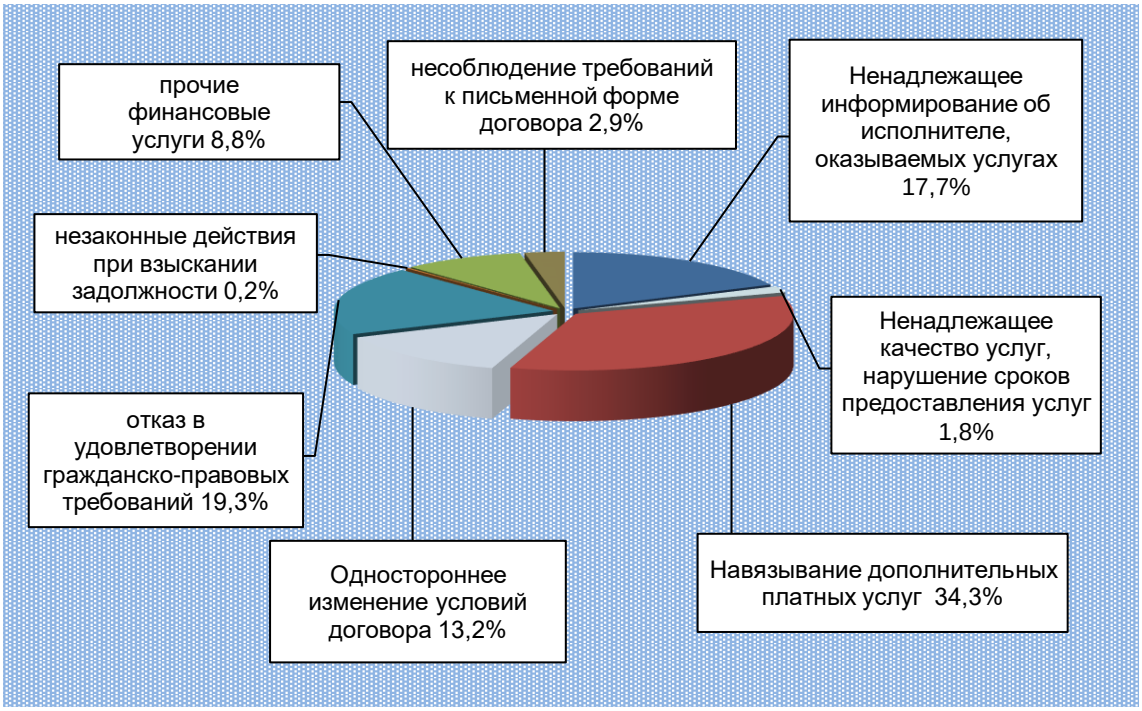

Рис.76. Финансовые услуги. Структура обращений по вопросам защиты прав потребителей (2023 г.)

Основное место в структуре обращений в области защиты прав потребителей финансовых услуг в 2023 г. занимают жалобы на (рисунок 76):

- навязывание дополнительных платных услуг (комиссии, страхование и т.д.) – 34,3 процента;
- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований – 19,3 процента;
- ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах- 17,7 процента;
- и др.

С целью оценки действий финансовых организаций Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проводились контрольные (надзорные) мероприятия.

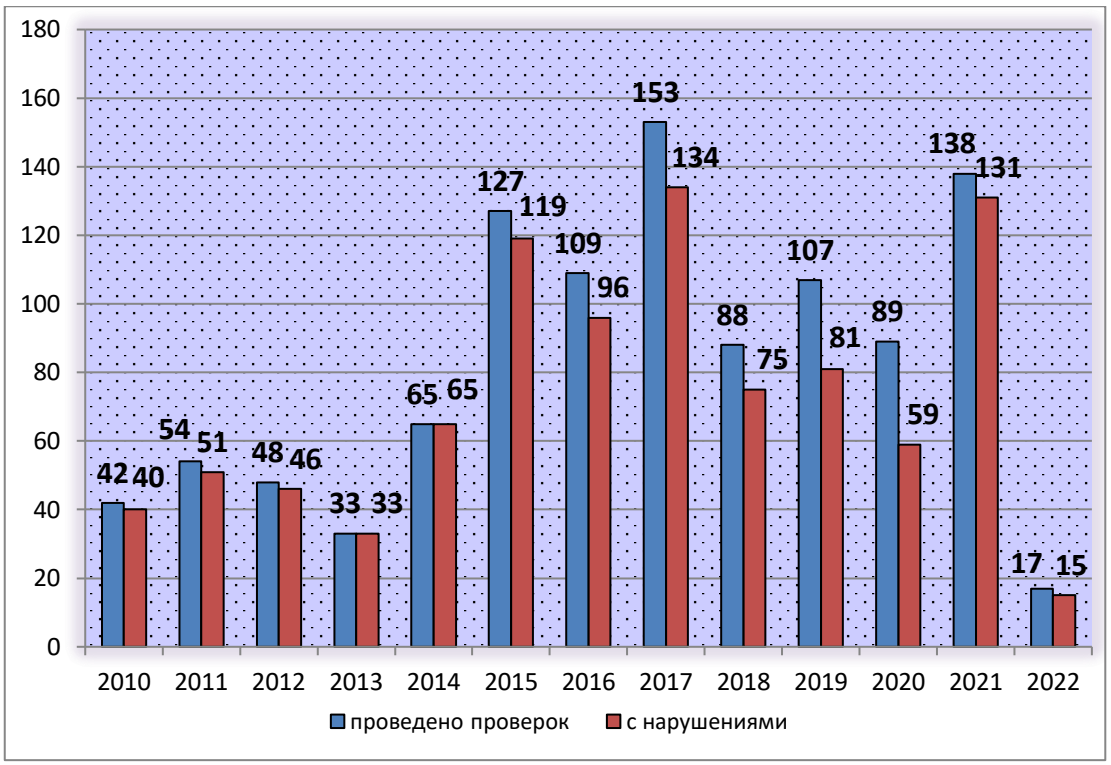

Рис.77. Финансовые услуги. Количество надзорных мероприятий, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2010-2023 гг.)

В 2023 году в области защиты прав потребителей финансовых услуг проведено 37 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия (25 наблюдений за соблюдением обязательных требований, 12 выездных обследований), а также составлено 2 протокола об административных правонарушениях в порядке непосредственного обнаружения (рисунок 77):

- по ч.1 ст.14.5 КоАП РФ, при рассмотрении которого назначено наказание в виде предупреждения (на основании решения Арбитражного суда Свердловской области по делу NA60-44455/2022);
- по ч. 2 ст. 14.7, ч.ч. 1, 2 ст. 14.8 КоАП РФ при рассмотрении которого дело об административном правонарушении прекращено в связи с истечением сроков давности (на основании решения Арбитражного суда Свердловской области от 22.05.2023г. и Постановления Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 05.07.2023 г. по делу N A60-7233/2023).

С нарушениями 25 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, 2 – административных расследования.

Удельный вес мероприятий с нарушениями в 2023 году составил 69,2 процента (2022 год – 88,2 процента).

Структура правонарушений в области защиты прав потребителей финансовых услуг, выявленных Управлением в 2023 году, представлена на рисунке 78.

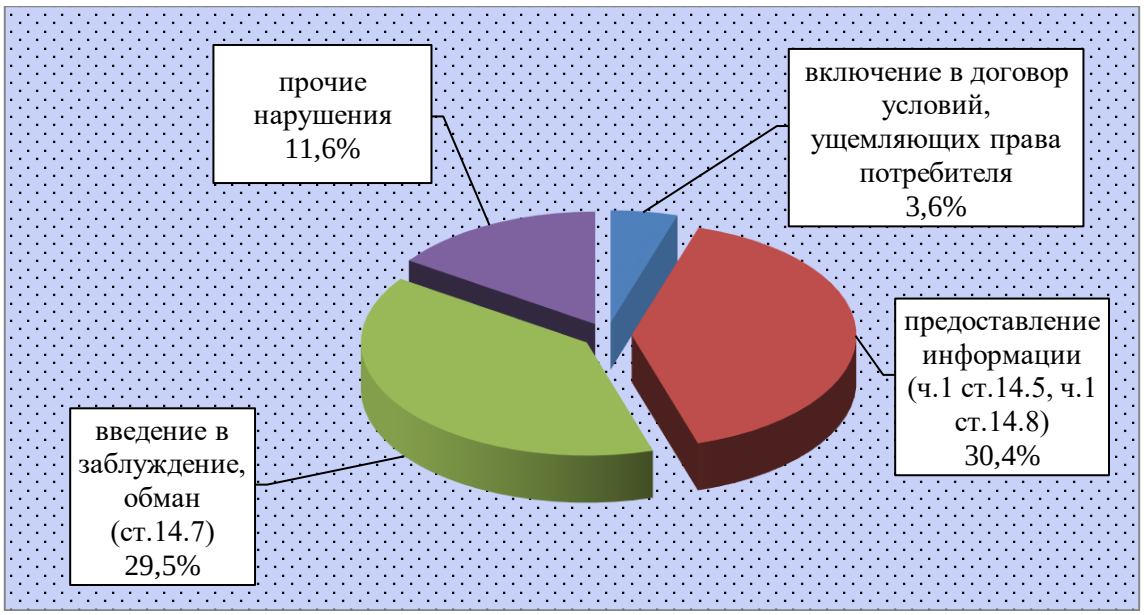

Рис.78. Финансовые услуги. Структура выявленных нарушений (2023 г.)

В структуре выявленных нарушений в сфере оказания банковских услуг наибольший удельный вес приходится на нарушения, связанные с нарушением прав потребителя на получение информации и оказание услуг при отсутствии установленной информации (30,4 процента), обман потребителя, в том числе, введение потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств финансовых услуг (29,5 процента), включение в договор условий, ущемляющих права потребителя (3.6 процента).

В рамках нового законодательства, в соответствии с нормами которого при осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля проведение профилактических мероприятий, направленных на снижение риска причинения вреда (ущерба), является приоритетным по отношению к проведению контрольных (надзорных) мероприятий, в сфере защиты прав потребителей при оказании финансовых услуг в 2023 г. Управлением и его территориальными отделами активно проводились профилактические мероприятия.

Так, в 2023 году Управлением и Территориальными отделами проведено 456 профилактических мероприятий, что больше в 2,5 раза чем в 2022 году (181 мероприятие):

- консультирований – 144;
- информирований – 221;
- объявлено предостережений – 91.

Основные нарушения, в связи с которыми объявлялись предостережения:

- отсутствие вывески, либо необходимой информации на ней;
- включение в кредитный договор недопустимых условий, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без согласия потребителя;
- неполучение необходимой и достоверной информации об условиях оказания услуг;
- введение в заблуждение относительно потребительских свойств услуги, обман;
- отказ потребителю в заключении, исполнении, изменении или расторжении договора в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные;
- и др.

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 N 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 N 353-ФЗ);

- отразить согласие потребителя на их оказание в индивидуальных условиях (п. 18 ст. 5 ФЗ N 353-ФЗ);

- предоставить возможность заемщику отказаться от страхования, самостоятельно застраховать риски в иной организации (п. 10 ст. 7 ФЗ N 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 N 353-ФЗ);

- 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 N 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 N 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 Нижнетагильский ТО Управления поступило обращение потребителя с жалобой на действия АО «Почта Банк» при оказании финансовых услуг.

При рассмотрении обращения были выявлены признаки нарушения обязательных требований, а именно:

нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, об исполнителе (не выданы все приложения к кредитному договору, отсутствует информация о том, какая конкретно дополнительная услуга будет предоставлена (указан перечень услуг, которые могут быть оказаны, при этом невозможно понять какая конкретно услуга будет оказываться), отсутствует информация о цене услуги, о содержании этой услуги или совокупности этих услуг, о соотношении размера страховой премии, уплачиваемой страховщику по договору личного страхования и др.);

включение в договор недопустимых условий, ущемляющих права потребителя (не представлена реальная возможность отказаться от уступки прав требования – условие о его согласии заранее заполнено Банком в Договоре, согласие потребителя выражено путем проставления машинописного знака «Х» в соответствующем поле, право Банка взыскать задолженность по Договору по исполнительной надписи нотариуса).

По данным фактам в адрес АО «Почта Банк» выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, а также объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

В Асбестовский ТО Управления поступило обращение потребителя с жалобой на действия АО «Альфа-Банк» при оказании финансовых услуг.

При рассмотрении обращения были выявлены признаки нарушения обязательных требований, а именно в личном кабинете заемщика установлены факты ежемесячного списания средств по услуге «присоединения к программе страхования». Согласия на подключение данной услуги потребитель не давала.

По данному факту в адрес АО «Альфа Банк» направлено предложение о добровольном урегулировании спора, а также объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

В Северный Екатеринбургский отдел Управления поступило обращение потребителя с жалобой на действия АО «Почта Банк» при оказании финансовых услуг.

При рассмотрении обращения были выявлены признаки нарушения обязательных требований, а именно: нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, а также навязывание дополнительных услуг за плату (навязано заключение договора с ООО «Кредитные Системы»: «Подписки Поскредит» Электронный сервис POSCREDIT. Об оплате и наличии указанной услуги потребитель узнал только после подписания кредитного договора с АО «Почта Банк».

При этом в приложенных к обращению документах имеются наименование услуги, стоимость услуги, иная необходимая и достоверная информация об услуге отсутствует. Кроме того, в отсутствует информация об адресе регистрации юридического лица.

По данному факту в адрес АО «Почта Банк» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

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. N353-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 N16 «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 N16 «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

Нижнетагильским ТО Управления в отношении АО «Почта Банк» проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований на основании обращения потребителя и проведен анализ документов, приложенных к обращению гражданина.

В результате проведенного контрольного (надзорного) мероприятия, анализа обращения потребителя и приложенных к нему документов установлены признаки нарушения обязательных требований, а именно:

навязывание заключения договора на оказание дополнительной платной услуги «смс-информирование» (push-

sms), при этом, потребителю не предоставлена информация об исполнителе услуги, о порядке отказа от такой услуги;

включение в договор недопустимых условий, ущемляющих права потребителя (потребителя вынуждают заведомо дать согласие на заключение договоров с третьими лицами на приобретение дополнительных платных услуг, при этом данное условие договора не содержит конкретной информации какая именно дополнительная услуга будет оказана, какой именно хозяйствующий субъект будет выступать в роли исполнителя оказанной услуги; не представлена реальная возможность отказаться от уступки прав требования; предоставление Заемщиком заранее данного акцепта на списание денежных средств со счета, согласие выражено путем проставления машинописного знака «V» в соответствующем поле, что говорит об отсутствии возможности отказаться от данного условия; право Банка взыскать задолженность по Договору по исполнительной надписи нотариуса).

По данному факту в адрес АО «Почта Банк» выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований и объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

В числе условий, ущемляющих права потребителя, также выявляются условия, предоставляющие банку **право на одностороннее изменение условий договора**.

Справка

Асбестовским ТО Управления в отношении ПАО «Промсвязьбанк» проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований на основании обращения потребителя и проведен анализ документов, приложенных к обращению гражданина.

В ходе контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия установлено, что ПАО «Промсвязьбанк», включил в договор условие, не соответствующие требованиям Закона о потребительском кредите, а именно: законом предоставлено право банкам повышать процентную ставку по кредиту в случае отказа заемщика заключать договор страхования жизни и неисполнения обязанности по страхованию свыше тридцати календарных дней или в случае обращения заемщика с заявлением об исключении его из числа застрахованных лиц по договору личного страхования, при условии, что право кредитора на увеличение ставки закреплено в договоре займа (ч. 11 ст. 7 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее Закона о

потребительском кредите). При этом, данное право не распространяется на те случаи, когда заемщик решил изменить страховую компанию и заключить договор страхования на более выгодных условиях, тем самым заключив договор в иной организации.

Кроме того, в договор включено условие о праве банка на уступку прав требования.

По данному факту в адрес ПАО «Промсвязьбанк» выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, предложение о добровольном урегулировании спора, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

В Каменск Уральский ТО Управления поступило обращение потребителя с жалобой на действия ПАО Банк «ФК Открытие» при оказании финансовых услуг.

При анализе обращения и приложенных к нему документов были выявлены признаки нарушения обязательных требований, а именно: в договор включены условия, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей (условие, предоставляющее банку право в одностороннем порядке изменить существенные условия кредитного договора и др.).

По данному факту в адрес ПАО Банк «ФК Открытие» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

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 N 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 N 353-ФЗ, а также толкование в постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 N 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

Нижнетагильским ТО Управления в отношении АО «Почта Банк» проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований на основании обращения потребителя и проведен анализ документов, приложенных к обращению гражданина.

В результате проведенного контрольного (надзорного) мероприятия, анализа обращения потребителя и приложенных к

нему документов установлены признаки нарушения обязательных требований, а именно:

навязывание заключения договора на оказание дополнительной платной услуги «смс-информирование» (push-sms), при этом, потребителю не предоставлена информация об исполнителе услуги, о порядке отказа от такой услуги;

включение в договор недопустимых условий, ущемляющих права потребителя (потребителя вынуждают заведомо дать согласие на заключение договоров с третьими лицами на приобретение дополнительных платных услуг, при этом данное условие договора не содержит конкретной информации какая именно дополнительная услуга будет оказана, какой именно хозяйствующий субъект будет выступать в роли исполнителя оказанной услуги; не представлена реальная возможность отказаться от уступки прав требования; предоставление Заемщиком заранее данного акцепта на списание денежных средств со счета, согласие выражено путем проставления машинописного знака «V» в соответствующем поле, что говорит об отсутствии возможности отказаться от данного условия; право Банка взыскать задолженность по Договору по исполнительной надписи нотариуса).

По данному факту в адрес АО «Почта Банк» выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований и объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

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 N 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.

В 2023 году устанавливался факт **отказа потребителю в заключении, исполнении, изменении или расторжении договора в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные.**

Справка

В отношении Акционерного общества «Почта Банк» Нижнетагильским ТО проведено мероприятие без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований, а именно проведен анализ доводов, изложенных в обращении гражданина и, ответа от финансовой организации на запрос Управления.

В результате наблюдения за соблюдением обязательных требований Управлением установлено, что потребитель обратился в отделение АО «Почта Банк» с целью закрытия счета. При получении услуги ему было предложено пройти процедуру фотографирования, от чего гражданин отказался. В результате данных действий сотрудники банка отказали потребителю в предоставлении каких-либо услуг.

С целью подтверждения доводов Заявителя, в адрес АО Почта Банк сделан запрос о предоставлении информации о правомерности совершения действий фотографирования клиентов при получении услуг в офисах Банка, в ответе на который банк указывает, что между гр. Г. и АО Почта Банк заключен кредитный договор по программе «Кредитная карта», сумма 5000 руб. При заключении Договора Заемщиком было дано согласие на обработку персональных данных в целях принятия Банком решения о выдаче кредита, заключения кредитного договора и исполнения его условий. Кроме того, финансовая организация указывает, что дача клиентом осуществления Банком фотографирования является его правом, а не обязанностью, и не влияет на оказание других банковских услуг, в том числе и на возможность закрыть счет.

По общему правилу, если фотографическое изображение используется для установления личности человека, оно признается биометрическими персональными данными.

В соответствии с п. 1 ст. 11 Федерального закона N 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных» - сведения, которые характеризуют физиологические и биологические особенности человека, на основании которых можно установить его личность (биометрические персональные данные) и которые используются оператором для установления личности субъекта персональных данных, могут обрабатываться только при наличии согласия в письменной форме субъекта персональных данных.

В результате проведения мероприятия без взаимодействия с контролируемым лицом АО «Почта Банк» были выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

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

Центральным Екатеринбургским отделом Управления в ходе приведения выездного обследования в отношении ООО «МКК «ЭтикетФинанс» на основании материалов проверки Уральского ГУ Банка России, установлены следующие нарушения обязательных требований, а именно:

На входе в офис ООО «МКК «ЭтикетФинанс» имеется вывеска, с указанием, режима работы, информация о наименовании и местонахождения юридического лица на вывеске отсутствует, что является нарушением ст.9 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», ч. 1 ст. 10 Закона РФ N 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей».

В отношении ООО «МКК «ЭтикетФинанс» выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований и объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

В Северный Екатеринбургский отдел Управления поступило обращение потребителя с жалобой на действия ПАО «Совкомбанк» при оказании финансовых услуг.

При анализе обращения и приложенных к нему документов были выявлены признаки нарушения обязательных требований, а именно: потребителю не представлена полная и достоверная информация об услуге, ее потребительских свойствах (не выдан график платежей из расчета неподключения Тарифных планов «Авто в рассрочку на 30 месяцев», «Остаточный платеж», «Авто в рассрочку на 48 месяцев» увеличение срока», а также графика платежей в соответствии со сроком кредита 60 месяцев).

В отношении ПАО «Совкомбанк» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

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

В Северный Екатеринбургский отдел Управления поступило обращение потребителя с жалобой на действия ООО «СК «Ренессанс Жизнь» при оказании услуг страхования.

При анализе обращения и приложенных к нему документов были выявлены признаки нарушения обязательных требований, а именно: в договор включены условия, ущемляющих права

потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей (безусловное согласие потребителя на обработку, использование, передачу, распространение, обезличивание, блокирование своих персональных данных).

По данному факту в адрес ООО «СК «Ренессанс Жизнь» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

В отношении ПАО СК «Росгосстрах» Северным Екатеринбургским отделом Управления проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований на основании обращения гр. П. на нарушение прав потребителей.

В результате наблюдения за соблюдением обязательных требований, анализа обращения и приложенных к нему документов выявлены признаки нарушения обязательных требований, а именно: в тексте заявления о заключении договора ОСАГО включено условие о том, что страхователь подтверждает свое согласие на обработку ПАО Банк «ФК Открытие», АО «Открытие Холдинг», АО «Открытие Брокер», ООО УК «Открытие», ПАО «Мобильные ТелеСистемы», ПАО «Мегафон», ПАО «ВымпелКом», ООО «Сравни.ру», ПАО «Московская Биржа ММВБ-РТС», ООО «МБ Паркетплейс», АО «Национальное бюро кредитных историй», ЗАО «Объединенное кредитное бюро», ООО «Майл.Ру», ЗАО «ГК Аккорд» сообщенных своих персональных данных в целях информирования страхователя о продуктах и услугах вышеуказанных лиц, согласие страхователя на обработку своих персональных данных действует в течение 10 лет. страхователь вправе отозвать свое согласие посредством составления соответствующего письменного документа, который должен быть направлен заказным письмом с уведомлением о получении.

Условие договора сформулировано таким образом, что потребитель вправе отказаться от данного условия договора не в момент заключения договора, а уже после заключения договора в виде отзыва согласия путем направления страховщику письменного документа. При этом, сведения о разъяснении потребителю права на отказ от дачи согласия и разрешение на использование персональных данных потребителя в вышеуказанных целях в тексте договора страхования не содержится.

По данному факту в адрес ПАО СК «Росгосстрах» выданы рекомендации и объявлено предостережение.

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 нарушений в ходе контрольных (надзорных) мероприятий применялись меры административного и профилактического характера.

В 2023 году Управлением и его Территориальными отделами составлено 2 протокола об административных правонарушениях, по результатам рассмотрения которых вынесено 3 постановления о назначении административного наказания. Сумма наложенных административных штрафов составила 40,0 тыс. рублей.

Снижение количества вынесенных постановлений и сумм взысканных штрафов связано с принятием нового законодательства, в соответствии с нормами которого при осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля проведение профилактических мероприятий, направленных на снижение риска причинения вреда (ущерба), является приоритетным по отношению к проведению контрольных (надзорных) мероприятий, в сфере защиты прав потребителей при оказании финансовых услуг в 2023 г.

Управлением активно проводились профилактические мероприятия, а также принимались судебные меры.

С целью судебной защиты прав потребителей подаются иски в защиту прав граждан и заключения по гражданским делам в защиту прав потребителей.

Так, в 2023 году Управлением дано 24 заключения в целях защиты прав потребителей, из 24 рассмотренных исков 22 иска, по которым даны заключения, удовлетворены судом на общую сумму 6,8 млн. рублей.

Также, в 2023г. рассмотрен и удовлетворен 1 иск в защиту конкретного потребителя, поданный в 2022 году. Общая сумма удовлетворенных денежных средств 54,0 тыс. рублей.

Специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2023 году оказано 1,3 тыс. консультаций по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, подготовлено 123 претензии и 33

иска. Удовлетворено 92 претензии и 24 иска (с учетом поданных в 2022 году).

Всего, в результате правовой помощи со стороны Управления и консультационных пунктов потребителям возмещено порядка 13,8 млн. руб.

Справка

Асбестовский ТО подготовил заключение в целях защиты прав потребителей по иску гр. Б. к САО «РЕСО-Гарантий» о защите прав потребителей - о взыскании страхового возмещения, причиненного в результате дорожно-транспортного происшествия.

Суть: по вине водителя, который в момент ДТП находился в состоянии алкогольного опьянения, произошло ДТП с участием транспортных средств. В результате ДТП автомобилю истца причинены механические повреждения. По результатам обращения, * САО «РЕСО-Гарантия» истцу произведена страховая выплата в размере 213 000 рублей. Истцом проведена независимая экспертиза в соответствии, с которой определена стоимость восстановительного ремонта транспортного средства в сумме 303 998 рублей. Истцом в адрес ответчика подана досудебная претензия, в которой просил произвести доплату страхового возмещения в сумме 90 998 рублей, неустойки, в размере 57 28,74 рублей, а также возместить расходы на проведение независимой экспертизы в размере 5 000 рублей. Страховщиком дан ответ, что заключением ООО «Авто-Эксперт» стоимость восстановительного ремонта транспортного средства истца составляет 1 312 366,31 рублей, что превышает среднюю рыночную стоимость аналогичного автомобиля на день наступления страхового случая, которая составила 243 000 рублей, в связи с чем расчет страховой премии произведен по правилам п.п. «а» ст. 12 Закона об ОСАГО, при этом из действительной стоимости транспортного средства была вычтена стоимость годных остатков с учетом их износа в размере 30 000 рублей.

Истец обратился к независимому экспертизу, в соответствии с заключением которого средняя стоимость автомобиля определена в размере 326 000 рублей, годных остатков – 14 300 рублей. Посчитав среднюю стоимость АМТС и стоимость годных остатков, указанной страховщиком, заниженной, истец повторно обратился к ответчику, просил произвести доплату страхового возмещения в сумме 98 700 рублей, неустойки в размере 152 985 рублей, расходы на проведение независимой экспертизы в размере 5 000 рублей. Страховщиком в удовлетворении требований истца отказано.

Истец обратился в службу финансового уполномоченного с требованием о разрешении спора между страховщиком и истцом.

Финансовым уполномоченным вынесено решение о частичном удовлетворении требований истца, с ответчика в пользу истца взыскана доплата страхового возмещения в размере 81 626 рублей. Ответчиком произведена доплата страхового возмещения истцу в указанной сумме.

Асбестовским городским судом Свердловской области исковые требования гр. Б. удовлетворены частично: с АО «РЕСО-Гарантия» взыскано в пользу гр. Б. 339 352 (триста тридцать девять тысяч триста пятьдесят два) рубля 30 копеек, из них: 54 901 руб. 53 коп. – страховое возмещение; 200 000 руб. 00 коп. – неустойка; 5 000 руб. 00 коп. – компенсация морального вреда; 27 450 руб. 77 коп. – штраф за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя; 7 000 руб. 00 коп. – расходы на проведение независимой экспертизы; 20 000 руб. 00 коп. – расходы на проведение судебной экспертизы; 25 000 руб. 00 коп. – расходы на оплату юридических услуг. Также, с АО «РЕСО-Гарантия» государственную пошлину в размере 6 049 (шесть тысяч сорок девять) рублей 02 копейки (дело N2-1236/2023).

Справка

Красноуфимский ТО Управления подготовил заключение в целях защиты прав потребителей по иску гр.Т. к ПАО СКБ «Примсоцбанк» о защите прав потребителя.

Суть: между гр. Т. и ПАО СКБ «Примсоцбанк» был заключен договор на получение денежных средств (далее - кредитный договор). При заключении кредитного договора истец также заключил договор страхования жизни и здоровья с САО «РЕСО-Гарантия». Истец в одностороннем порядке расторг договор страхования, воспользовавшись «периодом охлаждения». В соответствии с условиями кредитного договора ответчик в одностороннем порядке изменил процентную ставку с 16,5 процента до 19,5 процента годовых. Истец заключил новый договор страхования с аналогичными условиями в СПАО «Ингосстрах». В ответе на претензию ответчик подтвердил вышеуказанные обстоятельства и отказал в добровольном удовлетворении его требований об уменьшении процентной ставки. Указав вышеперечисленные обстоятельства и приведя правовые основания, истец просил признать незаконными действия ПАО СКБ «Примсоцбанк» по одностороннему увеличению процентной ставки по кредитному договору, обязать ответчика произвести перерасчет задолженности и ежемесячных платежей исходя из процентной ставки 16,5 процента годовых, произвести перерасчет излишне уплаченных сумм в виде ежемесячных платежей и зачесть их в погашение основного долга, взыскать неустойку в сумме 47605

руб.; продолжить взыскание неустойки в соответствии с ч.5 ст. 28 Федерального закона РФ N 2300-1 «О защите прав потребителя» до момента фактического использования обязательства; взыскать с ответчика в пользу истца 3000 руб. компенсацию морального вреда, штраф в размере 50 процентов от сумм присужденных судом, судебные расходы в сумме 25000 руб.

Красноуфимским районным судом Свердловской области требования гр. Т. были удовлетворены частично: признаны незаконными действия публичного ПАО СКБ «Примсоцбанк» по увеличению процентной ставки по кредитному договору, возложена обязанность на ПАО СКБ «Примсоцбанк» произвести перерасчет и зачесть их в погашение основного долга по кредитному договору. Кроме того, с ПАО СКБ «Примсоцбанк» взыскана неустойку в соответствии с ч.5 ст.28 ФЗ «О защите прав потребителей», продолжив начисление неустойки по дату фактического исполнения обязательства, исходя из размера неустойки 72,23 руб. в день, компенсацию морального вреда в сумме 3000 руб., штраф в сумме 4642,01 руб., расходы по оплате услуг представителя в сумме 15000 руб. (дело N 2-1-530/2023).

Справка

Красноуфимский ТО Управления подготовил заключение в целях защиты прав потребителей по иску гр. М. к АО «ВЭР» о защите прав потребителя.

Суть: между гр. М. и ООО «КлючАвто автомобили с пробегом» заключен договор купли-продажи, по которому приобрела автомобиль Jaguar E-Pace, 2019 года выпуска, VIN: N1-109/2014, стоимостью 3 050 000 руб. 00 коп. Цена автомобиля определена с учетом скидки в размере 170 000 руб. 00 коп., предоставленной в результате заключения договора с АО «ВЭР» о предоставлении карты техпомощи на дороге N1-109/2014. 31.10.2022 между кредитором АО «Альфа-Банк» и заемщиком Марко Т.Ю. заключен договор автокредитования NF0AUTO10S22102700446, в соответствии с которым заемщик получил кредит в размере 2 905 760 руб. 00 коп., полная стоимость кредита 11,881% годовых, процентная ставка 10% годовых на срок 96 месяцев. При заключении кредитного договора заемщик вынуждена была подписать заявление о присоединении к условиям договора публичной оферты об оказании услуг НВ КлючАвто-Люкс (карта N1-109/2014) от 31.10.2022 и оплатить ответчику дополнительную услугу «Сервисная или дорожная карта» по счету NПР-283-283-00137459 от 31.10.2022 в сумме 250 000 руб. 00 коп. В связи с тем, что услугами АО «ВЭР» Марко Т.Ю. не воспользовалась и пользоваться в дальнейшем не планирует,

досудебной претензией-требованием от 10.11.2022, направленной в адрес ответчика в тот же день, истец отказалась от договора публичной оферты об оказании услуг НВ КлючАвто-Люкс по карте N28300137459 от 31.10.2022 и потребовала вернуть перечисленные 250 000 руб. 00 коп. по реквизитам, указанным в претензии. Требование было получено АО «ВЭР» 14.11.2022, однако оставлено без ответа. В связи с чем, просит взыскать с АО «ВЭР» в пользу Марко Т.Ю. денежные средства, уплаченные по договору публичной оферты об оказании услуг НВ КлючАвто-Люкс от 21.10.2022 в размере 250 000 руб. 00 коп., неустойку за нарушение сроков возврата денежных средств за период с 11.01.2023 по 10.01.2023 в размере 217 500 руб. 00 коп., продолжив ее начисление с 11.01.2023 до дня вынесения решения суда, но не более цены договора 250 000 руб. 00 коп., компенсацию морального вреда в размере 10 000 руб. 00 коп., штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных требований, а также почтовые расходы в размере 529 руб. 28 коп.

Красноуфимским районным судом Свердловской области исковые требования гр. М. к АО «ВЭР» о защите прав потребителя, удовлетворены частично: взыскано с АО «ВЭР» в пользу гр. М. денежные средства по договору об оказании услуг НВ КлючАвто-Люкс (карта N1-109/2014) от 31.10.2022 в сумме 250 000 руб. 00 коп., компенсацию морального вреда в сумме 2 000 руб. 00 коп., штраф за отказ от добровольного удовлетворения требований потребителя в сумме 80 000 руб. 00 коп., судебные расходы на оплату почтовых услуг в сумме 529 руб. 28 коп. кроме того, с АО «ВЭР» взыскано в доход местного бюджета государственная пошлина в размере 6 000 руб. 00 коп. (дело N2-1-323/2023).

Справка

Северный Екатеринбургский отдел Управления подготовил заключение в целях защиты прав потребителей по иску гр. К. к ООО МКК «Финансовый супермаркет» о признании договора недействительным, о компенсации морального вреда, о взыскании штрафа.

Суть: гр. К. узнал, что является стороной (заемщиком) по кредитному договору, данную информацию он получил в Объединенном кредитном бюро ПАО «Сбербанк», в связи с многочисленными отказами банков в заключении договора потребительского кредита. Согласно кредитному отчету Объединенного кредитного бюро ПАО «Сбербанк» между гр. К. и ООО «МКК «Финансовый супермаркет» заключен договор потребительского кредита на сумму 7 000 рублей, с ежемесячным платежом 9 321 рубль с полной стоимостью займа 365 процентов

сроком уплаты 03.04.2022. Согласно кредитному отчету, вся сумма займа является просроченной задолженностью. Однако кредитный договор с указанной организацией гр. К. не заключал, каких-либо конклюдентных действий, направленных на заключение договора, или направленных на выражение воли и намерения заключить указанный договор не совершал, денежные средства от ООО «МКК «Финансовый супермаркет» по кредитному договору, не получал и ими не распоряжался. Несмотря на отсутствие до настоящего времени каких-либо требований со стороны кредитора по договору, гр. К. формально является должником кредитной организации, возможно, что указанный кредитный договор предусматривает и пени за просрочку платежа (поскольку потребитель кредитный договор не заключал, с его условиями не знакомился, ему данное обстоятельство неизвестно), его кредитная история испорчена. Ранее, его кредитная история не имела замечаний, что подтверждается кредитным отчетом, что позволяло ему пользоваться возможностью заключать кредитные договоры. С учетом изложенного, гр. К. считает, что вышеуказанный договор по указанным выше основаниям, подлежит признанию недействительным.

Верхнепышминским городским судом Свердловской области исковые требования гр. К. к ООО «МКК Финансовый супермаркет» о признании договора недействительным, о компенсации морального вреда, о взыскании штрафа, удовлетворены частично: признан кредитный договор (договор займа) недействительным, взыскано с ООО МКК «Финансовый супермаркет» в пользу гр. К. в счет компенсации морального вреда – 25 000 рублей, в счет уплаты штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя – 12 500 рублей. Кроме того, с ООО МКК «Финансовый супермаркет» взыскана государственная пошлина в доход местного бюджета в размере 300 рублей (дело N 2-1474/2023).

В области информирования населения о правах потребителей финансовых услуг проведено 313 мероприятий. Эффективность проведения мероприятий, направленных на правовое просвещение потребителей, свидетельствуют результаты оценки уровня финансовой грамотности населения Свердловской области.

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 2023 году на вопросы анкеты ответили 2511 жителей в 49 муниципальных образованиях области. Подавляющее большинство из них – женщины (1837 человек, 73 процента)

В опросе участвовали свердловчане разных возрастов: большинство представляло возрастную категорию от 40 до 60 лет (1123 человека), категория от 25-40 лет составила 637 человек, до 25 лет – 429 человек, старше 60 лет – 322 опрошенных. Что касается сферы деятельности опрошенных, руководящие должности среди них занимали 70 человек; большинство опрошенных составили служащие (847 человек) и рабочие (720 человек), пенсионеры (370 человек), студенты (297 человек) и другие категории.

В ходе проведения анкетирования гражданам предлагалось ответить на несколько вопросов, касающихся отношений потребителя с банками, страховыми компаниями, ответственности за задолженность перед кредиторами.

75 процентов респондентов отметили, что ведут учет своих расходов, пусть и нерегулярно. Заемными денежными средствами за прошедшие 12 месяцев не пользовались 40 процентов опрошенных. Еще 35 процентов респондентов воспользовались потребительским или ипотечным кредитом в банке, 17 процентов - занимали денежные средства на текущие нужды, в основном, у своих родственников, друзей и знакомых.

Основным источником получения информации по финансовым вопросам 33 процента респондентов указали новостные сайты в сети «Интернет», социальные сети, видеоролики и «онлайн-блоги», 25 процентов - печатные издания и телепередачи. Не интересуется данной информацией 24 процента анкетированных.

Большинство правильных ответов были получены на вопрос о том, как правильно погасить кредит досрочно - 73 процента опрошенных правильно указали, что необходимо внести остаток задолженности на счет и сообщить банку о необходимости списать деньги в счет досрочного погашения. 69 процентов опрошенных верно ответили на вопрос о праве потребителя отказаться от дополнительных платных услуг, предоставленных при кредитовании и связанных с кредитом, и на вопрос о праве кредитной организации в одностороннем порядке увеличить процентную ставку по кредитному договору.

Затруднение вызвал вопрос о порядке взаимодействия с коллектором и праве должника отказаться от такого взаимодействия. Только 49 процентов респондентов смогли правильно указать, что отказ от взаимодействия возможен 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. 18 процентов опрошенных затруднились ответить на данный вопрос.

Другой затруднительный вопрос касался необходимости обязательного досудебного обращения потребителя к финансовому уполномоченному. Только 54 процента респондентов правильно ответили, что такое обращение предусмотрено по договорам с банками, микрофинансовыми, страховыми и иными финансовыми организациями, если требования потребителя не превышают 500 тысяч рублей, а по договорам ОСАГО - без ограничения суммы. 20 процентов опрошенных затруднились ответить на этот вопрос.

В целом, как показало анкетирование, уровень финансовой грамотности респондентов составил 59 процентов, что выше чем в 2022 году.

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 и Центром в 2023 году проведено 70семинара/лекции/конференции/олимпиады и т.д. для потребителей финансовых услуг, которыми охвачено более 1,1 тыс. человек, в том числе и социально-уязвимые слои населения (дети, пенсионеры, инвалиды и т.д.). Распространены 2,3 тыс. памяток, размещено 313 информаций, 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 РПН по СО, ФБУЗ ЦГиЭ в СО, 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.

Большая часть продукции распространена при активном привлечении администраций муниципальных образований, которые, в свою очередь, обеспечивали распространение материалов через муниципальные учреждения.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области (далее – Управление) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (далее – Центр) в 2022 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.

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.

2) Принято участие в заседаниях межведомственного Координационного совета по повышению финансовой грамотности населения Свердловской области в июне и декабре 2023г.

3) Проведена лекция для работников Центрального Банка РФ по Уральскому округу об особенностях покупки товаров на маркетплейсах и защите нарушенных прав потребителей.

Полноту сведений о ситуации в сфере оказания финансовых услуг в 2023 году дополняет информация, представленная **Центром защиты прав потребителей в г. Екатеринбург Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Уральского ГУ Банка России**.

В 2023 году в Банк России от потребителей финансовых услуг, проживающих на территории Свердловской области поступило 6 127 обращений, в том числе 3954 обращения в отношении кредитных организаций (далее – блок КО), 1323 обращения в отношении некредитных финансовых организаций (далее – НФО), а также 578 обращений в отношении субъектов страхового дела (далее – ССД).

В сравнении с 2022 годом количество обращений уменьшилось на 12,5 процента (в 2022 году поступило 7 008 обращений).

Снижение обращений произошло в первую очередь за счет обращений по, так называемым, «санкционным» тематикам

(проблемам, возникшим в деятельности финансовых организаций в связи с введением санкций в отношении РФ). Таким образом, обращения в отношении блока КО снизились на 6,6 процента: (3954 обращения в 2023 году в сравнении с 4234 обращения в 2022 году), в отношении блока ССД на 44 процента: (578 обращения в 2023 году в сравнении с 1042 обращения в 2022 году), а также в отношении субъектов рынка ценных бумаг на 59,6 процента (102 обращения в 2023 году в сравнении с 253 обращения в 2022 году).

При этом, наблюдался рост на 12,7 процентоа количества обращений в НФО (1323 обращений в 2023 году в сравнении с 1173 обращениями в 2022 году).

Структура потока основных обращений по секторам и основным видам услуг, в отношении которых в 2023 году поступали обращения потребителей финансовых услуг, проживающих на территории Свердловской области, представлена в таблице 6.

Таблица 6

Результаты рассмотрения обращений Центром защиты прав потребителей в г. Екатеринбург Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Уральского ГУ Банка России

Сектор	Продукт	Количество обращений, ед.	Доля, %
Кредитные организации		**3954**	**100%**
	Потребительское кредитование	940	23,8%
	Расчетный счет	602	15,2%
	Исполнительное производство (КО)	418	10,6%
	Прочее - Кредитные организации	378	9,6%
	Банковские карты/банкоматы	292	7,4%
	Мошенничество	330	8,3%
	Ипотечное кредитование (КО)	229	5,8%
	Банковский перевод	145	3,7%
	Вклад / депозит	127	3,2%
	Качество обслуживания	135	3,4%
	Кредитные истории	153	3,9%
	Автокредитование	135	3,4%
	Иные вопросы по кредитным историям	70	1,8%
Микрофинансовые организации		**1323**	**100%**
	Деятельность по предоставлению займов	690	52,2%
	Мошенничество (МФО)	228	17,2%
	Прочее (мфо)	190	14,4%
	Кредитные истории	215	16,3%
Субъекты страхового дела		**578**	**100%**
	ОСАГО	294	50,9%
	Страхование от несчастных случаев и болезней	93	16,1%

	Страхование жизни на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события	46	8,0%
	Другие продукты (страхование)	30	5,2%
	Страхование жизни с условием периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика	36	6,2%
	КАСКО	24	4,2%
	Страхование имущества физ. лиц (за исключением транспортных средств)	29	5,0%
	Иные вопросы	25	4,3%
Субъекты рынка ценных бумаг и товарного рынка		**102**	**100%**
	Брокеры	71	69,6%
	Депозитарии	14	13,7%
	Прочее (РЦБ)	17	16,7%
Акционерные общества/эмитенты эмиссионных ценных бумаг		**50**	**100%**
	Дивиденды	11	22,0%
	Предоставление информации	13	26,0%
	Общее собрание акционеров (ОСА)	10	20,0%
	Раскрытие информации	2	4,0%
	Приобретение крупных пакетов акций ПАО (ОАО)	7	14,0%
	Иное (АО)	7	14,0%
Бюро кредитных историй		**38**	**100%**
	Иные вопросы по кредитным историям	36	94,7%
	Кредитная история (получение кредитного отчета, хранение кредитной истории, код субъекта кредитной истории)	2	5,3%
Субъекты коллективных инвестиций		**27**	**100%**
	Негосударственные пенсионные фонды	24	88,9%
	Иные вопросы	3	11,1%

Иные сведения о работе подразделений Банка России по реализации политики по защите прав потребителей.

В 2023 году Уральским главным управлением Банка России проводились образовательные, просветительские и информационные мероприятия для целевых групп в рамках реализации стратегических документов в сфере финансовой грамотности субъектов Российской Федерации (включая государственные программы/региональные программы повышения финансовой грамотности населения, направленные на повышение финансовой грамотности населения и защиту прав потребителей финансовых услуг.

Данные о количестве мероприятий приведены в таблице 7.

Таблица 7

Результаты проведения просветительских мероприятий Центром защиты прав потребителей в г. Екатеринбург Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Уральского ГУ Банка России

N	Группа населения	Количество мероприятий (ед.)
		Отчетный период 2023 год
1	Обучающиеся общеобразовательных организаций (дошкольники и школьники)	282
2	Обучающиеся профессиональных образовательных организаций (СПО)	77
3	Обучающиеся образовательных организаций высшего образования	21
4	Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей	17
5	Люди с ограниченными возможностями здоровья	2
6	Взрослое (экономически активное) население	61
7	Пенсионеры и люди предпенсионного возраста	45

3.7. Платные образовательные услуги

Право на образование является одним из основных и неотъемлемых конституционных прав граждан Российской Федерации (ст. 43 Конституции Российской Федерации).

Частью 2 статьи 43 Конституции Российской Федерации гарантируются общедоступность и бесплатность дошкольного, основного общего и среднего профессионального образования в государственных или муниципальных образовательных учреждениях и на предприятиях.

Под образовательными услугами понимаются услуги, оказываемые организациями в ходе осуществления деятельности по воспитанию и обучению (образовательной деятельности) (ст. 779 ГК РФ, п. 1 ст. 2 Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Закон об образовании)).

В зависимости от источника финансирования различают:

- бесплатные образовательные услуги, оказываемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов (ч. 3 ст. 5, ч. 8 ст. 34 Закона об образовании);

- платные образовательные услуги, оказываемые по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц (ст. ст. 54, 101 Закона об образовании).

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.

В соответствии с частью 1 статьи 101 Закона об образовании организации, осуществляющие образовательную деятельность, вправе осуществлять указанную деятельность за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об оказании платных образовательных услуг.

Согласно части 1 статьи 21 Закона об образовании образовательная деятельность осуществляется образовательными организациями в случаях, установленных настоящим Законом, организациями, осуществляющими обучение, а также индивидуальными предпринимателями.

Платные образовательные услуги могут оказываться:

- образовательной организацией - некоммерческой организацией, осуществляющей на основании лицензии образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, ради достижения которых такая организация создана (п. 18 ст. 2 Закона об образовании);
- организацией, осуществляющей обучение - юридическим лицом, осуществляющим на основании лицензии наряду с основной деятельностью образовательную деятельность в качестве дополнительного вида деятельности (п. 19 ст. 2 Закона об образовании);
- индивидуальным предпринимателем, осуществляющим образовательную деятельность (п. 20 ст. 2 Закона об образовании).

Образовательные услуги предоставляются в ходе реализации образования различных видов: общего образования, профессионального образования, дополнительного образования и профессионального обучения (ч. 2 ст. 10 Закона об образовании).

Договор об оказании платных образовательных услуг – это возмездный договор, согласно которому образовательное учреждение оказывает услугу по обучению гражданину-

потребителю (обучающемуся) в приобретении навыков и знаний, а на рассматриваемые отношения распространяется Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей).

Важным моментом является то, что относительно образовательных услуг Закон о защите прав потребителей применяется в случае их платности, но не получения образования за счет средств федерального бюджета.

Заказчиком по договору об оказании платных образовательных услуг является физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные образовательные услуги для себя или иных лиц на основании договора, исполнителем – организация, осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая платные образовательные услуги обучающемуся (к организации, осуществляющей образовательную деятельность, приравниваются индивидуальные предприниматели, осуществляющие образовательную деятельность), обучающимся – физическое лицо, осваивающее образовательную программу.

Договор на оказание платных образовательных услуг заключается в простой письменной форме между:

1) организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и лицом, зачисляемым на обучение (родителями (законными представителями) несовершеннолетнего лица);

2) организацией, осуществляющей образовательную деятельность, лицом, зачисляемым на обучение, и физическим или юридическим лицом, обязующимся оплатить обучение лица, зачисляемого на обучение (ч. 1 ст. 54 Закона об образовании);

3) индивидуальным предпринимателем и заказчиком и (или) законным представителем обучающего (по смыслу пп. «а» - «д» п. 13 Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2020 г. N 1441 (далее - Правила оказания платных образовательных услуг).

Договор об образовании, как правило, заключается на стандартных, разработанных организацией, осуществляющей образовательную деятельность, условиях, которые должны быть приняты в целом, то есть является по сути договором присоединения (ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации).

В целях защиты прав потребителей платных образовательных услуг установлены обязательные требования к содержанию договора об образовании (ст. 54 Закона об образовании, п. 13 Правил оказания платных образовательных услуг).

Договор об образовании не может содержать условия, которые ограничивают права лиц, имеющих право на получение образования определенных уровня и направленности и подавших заявления о приеме на обучение, и обучающихся или снижают уровень предоставления им гарантий по сравнению с условиями, установленными законодательством об образовании. Если условия, ограничивающие права поступающих и обучающихся или снижающие уровень предоставления им гарантий, включены в договор, такие условия не подлежат применению (ч. 6 ст. 54 Закона об образовании, п. 14 Правил оказания платных образовательных услуг).

Сведения, указанные в договоре об оказании платных образовательных услуг, должны соответствовать информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет на дату заключения договора (ч. 4 ст. 54 Закона об образовании, п. 16 Правил оказания платных образовательных услуг).

Правилами оказания платных образовательных услуг также установлены понятия: недостаток платных образовательных услуг и существенный недостаток платных образовательных услуг.

Так, недостатком платных образовательных услуг является несоответствие платных образовательных услуг обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых платные образовательные услуги обычно используются, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность заказчиком при заключении договора, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы);

Существенный недостаток платных образовательных услуг - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения.

Таким образом, законодательством предусмотрен целый комплекс мер, направленных на обеспечение соблюдения прав потребителей при оказании платных образовательных услуг: определены требования к информационной открытости образовательной организации, а также к информации, которая должна предоставляться при заключении договора; исчерпывающе определен перечень оснований для пересмотра стоимости обучения; ограничены основания прекращения договора об оказании платных образовательных услуг.

Вместе с тем, отдельные положения законодательства в этой сфере нередко игнорируются организациями, оказывающими платные образовательные услуги, в том числе при формулировании условий договора, в связи с чем потребителю необходимо знать о своих правах и способах их защиты.

За 2023 г. в адрес Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 60 письменных обращений граждан в отношении образовательных организаций (за 2022 г. поступило 82 обращения), таким образом, количество поступивших обращений в сравнении с 2022 годом снизилось на 27 процентов).

Динамика письменных обращений граждан представлена на рисунке 79.

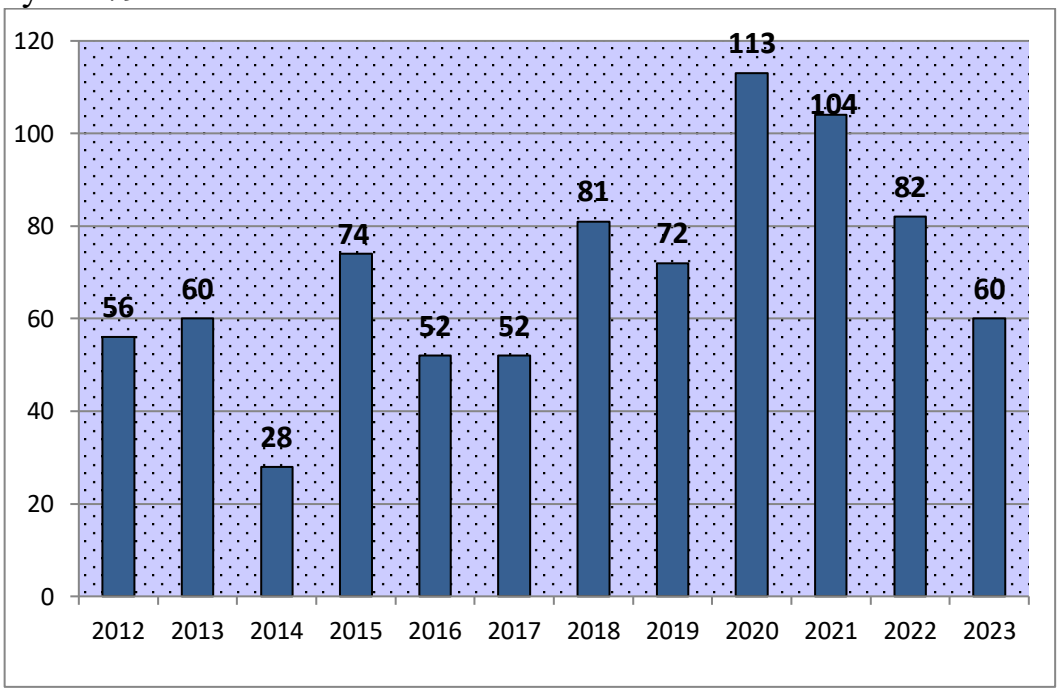

Рис.79. Платные образовательные услуги. Динамика обращений (2012-2023 гг.)

Всего за 2023 год дано 49 разъяснений по поступившим обращениям в пределах компетенции, 11 обращений было направлено по подведомственности, 2 обращения послужили основанием для проведения надзорных мероприятий.

По результатам рассмотрения обращений граждан в 2023 году объявлено 3 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований в сфере платных образовательных услуг.

Основные жалобы, предъявляемые в сфере платных образовательных услуг: ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах, оказание услуг ненадлежащего качества, односторонне изменение условий договора, несоблюдение требований к письменной форме договора, отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований.

Структура обращений потребителей представлена на рисунке 80.

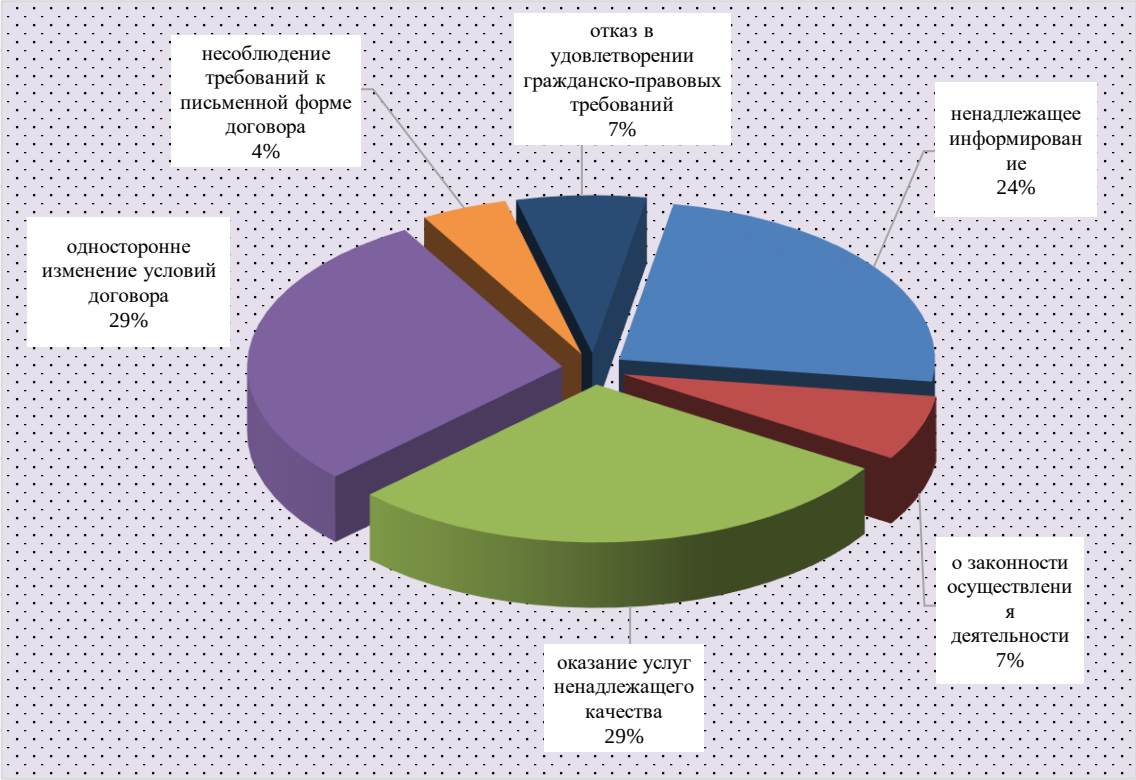

Рис.80. Платные образовательные услуги. Структура обращений (2023г.)

Структура поступивших обращений:

- ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков предоставления услуг – 29 процентов;
- одностороннее изменение условий договора – 29 процентов;
- ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч., об основных потребительских свойствах, сроках, цене, включая полную стоимость кредита и пр.) – 24 процента;
- о законности осуществления деятельности – 7 процентов;
- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.) – 7 процентов;
- несоблюдение требований к письменной форме договора – 4 процента.

По обращениям, которые содержали жалобы на некачественное оказание услуг, нарушение сроков оказания услуг, просьбу о помощи в возврате денежных средств, оценке действий образовательной организации при расторжении договора, потребителям разъяснялся алгоритм действий для защиты их прав, в том числе, рекомендовалось обратиться в консультационные пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

В части вопросов о возможных нарушениях лицензионных требований при оказании платных образовательных услуг; выдачи документов государственного образца об образовании, обращения направлялись для рассмотрения в Министерство образования и молодежной политики Свердловской области.

Количество проведенных профилактических мероприятий в 2023 году составило 414, в том числе: информирование – 152; объявление предостережения – 28; консультирование – 222; профилактический визит – 7.

Контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием в 2023 году с контролируемыми лицами не проводились в связи с введением ограничений, принятых Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

Всего за 2023 год специалистами Управления и его территориальных отделов проведено 44 контрольных (надзорных) мероприятия без взаимодействия, в том числе: 27 - наблюдение за соблюдением обязательных требований; 17 - выездное обследование.

По результатам 32 проведенных контрольных (надзорных) мероприятий было выявлено 107 нарушений.

Динамика проводимых Управлением мероприятий по контролю в области защиты прав потребителей образовательных услуг представлена на рисунке 81.

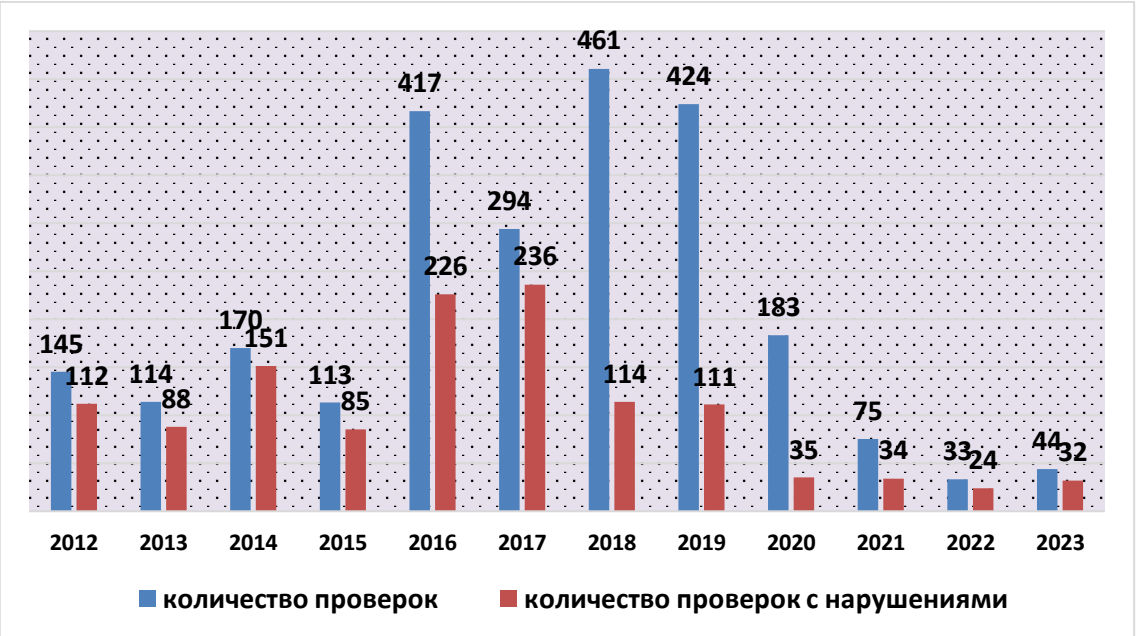

Рис.81. Платные образовательные услуги. Количество контрольных (надзорных) мероприятий (2012-2023 гг.)

В 2023 году в сфере платных образовательных услуг большую часть составили нарушения, связанные с нарушением права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об услуге, об исполнителе и о режиме работы; отсутствие необходимой информации или размещение в неполном объеме необходимой информации на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; включением в договор условий, ущемляющих права потребителей (например: ограничение прав потребителей на оплату услуг посредством наличных и безналичных расчетов; установление исключительной подсудности «по месту нахождения Учреждения, обязательный досудебный порядок разрешения спора, установление условий отказа потребителя от услуг, односторонний отказ от договора исполнителем и пр.).

Структура основных выявленных в 2023 году нарушений в сфере защиты прав потребителей платных образовательных услуг представлена на рисунке 82.

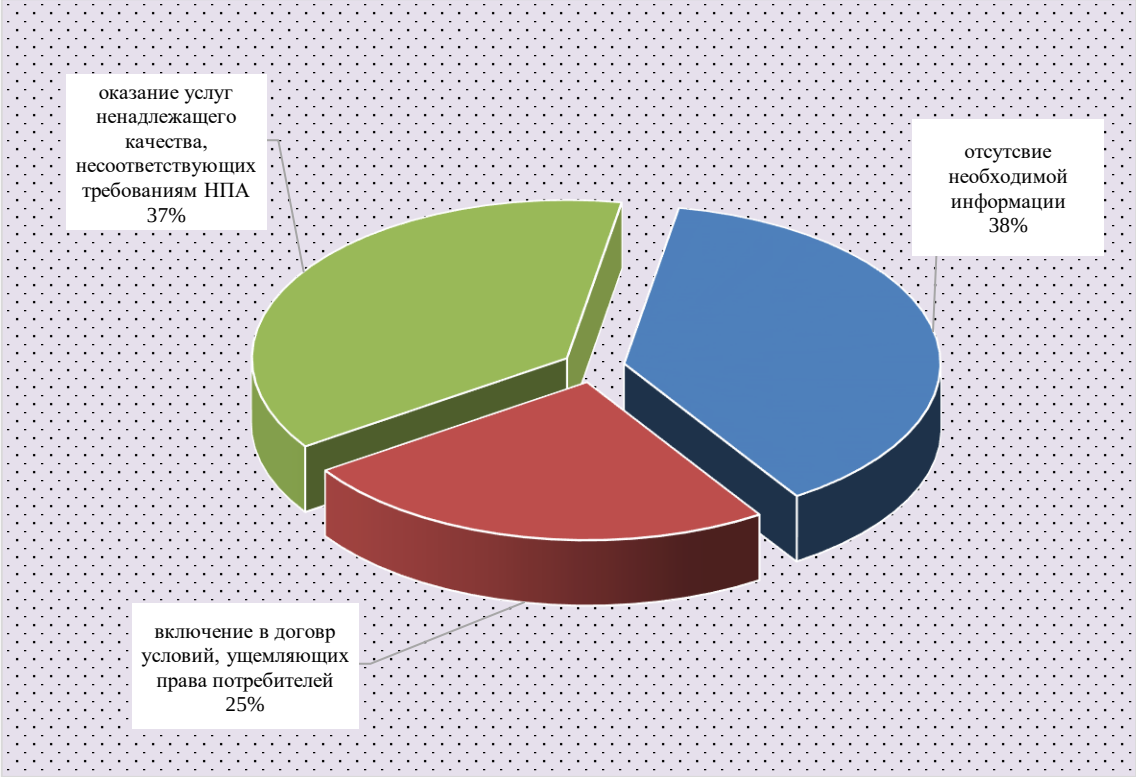

Рис.82. Платные образовательные услуги. Структура основных правонарушений при проведении надзорных мероприятий (2023 г.)

Справка

Алапаевским территориальным отделом в соответствии с планом организационных мероприятий на 2023 год, проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований в

отношении ГАПОУ СО «Артемовский колледж точного приборостроения» (г. Алапаевск, ул. Ленина, 125).

При анализе данных об объекте контроля ГАПОУ СО «Артемовский колледж точного приборостроения» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», расположенном по URL-адресу: http://www.актп.рф/ обнаружено следующее:

1. На официальном сайте образовательной организации отсутствуют сведения о лицензии на осуществление образовательной деятельности.

2. В договоре на оказание платных образовательных услуг, размещенном на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет, указаны сведения о недействующей лицензии.

3. В договоре на оказание платных образовательных услуг, размещенном на официальном сайте образовательной организации, указаны не действующие Правила оказания платных образовательных услуг.

4. Условиями договора нарушается право потребителей на оплату услуг посредством наличных и безналичных расчетов, а именно: «Оплата услуг, предусмотренных настоящим договором, осуществляется через банковские учреждения безналичным перечислением Заказчиком (Обучающимся) денежных средств на лицевой счет исполнителя в Министерстве финансов в Свердловской области».

ГАПОУ СО «Артемовский колледж точного приборостроения» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований.

Справка

Каменск-Уральским территориальным отделом в рамках контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия – выездное обследование, в отношении Негосударственного образовательного частного учреждения дополнительного профессионального образования автошкола «Калина-Авто» (Свердловская область, город Каменск-Уральский, Комсомольский бульвар, д.38б) установлено.

На вывеске НОЧУ ДПО автошкола «Калина -Авто» отсутствуют сведения о месте нахождения (адресе) юридического лица и режиме работы.

Юридическому лицу даны рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Нижнетагильским территориальным отделом в рамках контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований в отношении индивидуального предпринимателя Власенко Виталия Игоревича (ИНН 166003470260), установлено.

Из обращения потребителя Р* следует, что в июне 2023 г., увидев рекламу курсов ИП Власенко В. И. по дизайну интерьера, гражданка прошла 14 бесплатных уроков. В связи с успешностью прохождения бесплатного курса, представителем индивидуального предпринимателя было предложено приобрести платные услуги с целью дальнейшего обучения. На основании представленной информации, потребитель дистанционным способом отправила заявку на заключение кредитного договора. В результате заключен кредитный договор с АО «Тинькофф Банк». При попытке расторжения договора на приобретенные услуги, потребитель обнаружила невозможность реализации такого права.

В момент предоставления информации об услуге и предоставлении сведений о возможности заключения кредитного договора для оплаты услуг, потребителю не была представлена информация для ознакомления о договоре оферты, регулирующей отношения между Школой и учениками, где указано, что услуги считаются оказанными с момента предоставления доступа Ученика к материалам курса.

Тем самым потребитель был лишен возможности оценить последствия заключенного договора, а также не мог понимать его правовую природу.

В адрес ИП Власенко В. И. сделан запрос о предоставлении дополнительной информации. Представитель индивидуального предпринимателя неоднократно связывался со специалистами Территориального отдела для уточнения информации о сроках направления ответа, однако ответ так и не был предоставлен.

Из вышеуказанного сделан вывод о том, что ИП Власенко В. И. устно предоставил потребителю Р* информацию о возможности получения обучения по своим курсам. В результате сложившихся правоотношений потребителем приобретен заказ, Продавцом которого является ООО «Геткурс Система», предоставившее возможность создать аккаунт ИП Власенко В. И. на своей Платформе и размещать информационные курсы, доступ к которым предоставляется Ученикам за плату.

Исходя из информации, представленной потребителем, а так же в ответах на запросы, исполнителем услуги ИП Власенко В. И. не предоставлена полная информация об услуге, обеспечивающая правильность ее выбора.

Из вышеуказанного следует, что до потребителя не доведена полная информация об услуге «Наставничество», ее предмете, правовой природе, характере, что может негативно сказаться на правильности выбора потребителем такой услуги.

Введение потребителя в заблуждение относительно предмета услуги может быть допущено посредством ложного заявления, обещания, искажения фактов, а также умолчания о фактах, которые могли бы повлиять на совершение сделки. При этом такие действия являются скрытыми, невидимыми для потребителя.

Индивидуальному предпринимателю по результатам контрольного (надзорного) мероприятия были выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено Предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. Кроме того, направлено предложение о добровольном урегулировании спора с потребителем.

Справка

Нижнетагильским территориальным отделом, на основании запроса Прокуратуры Тагилстроевского района города Нижнего Тагила Свердловской области о проведении проверочных мероприятий – анализа заключённых с потребителями договоров на предмет включения условий, ущемляющих права потребителей либо создающий такую угрозу, проведена правовая оценка 4-х договоров об оказании платных образовательных услуг МАОУ СОШ N 5 с углубленным изучением отдельных предметов им. Г.Н. Зайцева (Свердловская область г. Нижний Тагил, ул. Попова, 17) на предмет соответствия договоров действующему законодательству, включения условий, ущемляющих права потребителей.

Выявлены нарушения действующего законодательства в области защиты прав потребителей. В договоры об оказании платных образовательных услуг включены условия, ущемляющие права потребителей.

Договорами установлена исключительная подсудность «по месту нахождения Учреждения», что противоречит действующему законодательству.

Договоры содержат условия: «Соблюдение претензионного порядка разрешения споров обязательно для сторон», «срок ответа на претензию – 15 дней», «учреждение вправе отказаться от исполнения обязательств по договору при условии полного возмещения Заказчику убытков».

Информация направлена в органы Прокуратуры.

В 2023 году Управлением и территориальными отделами применялись меры гражданско-правовой защиты потребителей, в

том числе, иски в защиту потребителей, заключения по делам о защите прав потребителей.

Справка

Первоуральский территориальный отдел обратился с иском в суд в интересах группы лиц к автономной некоммерческой профессиональной образовательной организации Автошкола «МоиПрава» о защите прав потребителя, взыскании денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда.

В связи с массовыми обращениями потребителей, территориальным отделом была проведена проверка информации на официальном сайте АНПОО Автошкола «Мои Права», было установлено не доведение до потребителей обязательной информации: о руководителе организации, педагогических работниках и их стаже, отсутствовал документ о порядке оказания образовательных услуг. При проведении проверочных мероприятий установлено, что практические занятия по вождению не осуществлялись полностью или частично. Был произведен расчет стоимости не оказанных услуг. Также установлено, что договор содержит условия, которые ущемляют права потребителей, в том числе, в части оснований для прекращения действия договора.

По результатам мероприятия Первоуральским ТО в адрес АНПОО Автошкола «Мои Права» было объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований и направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований. Контролируемому лицу предлагалось в добровольном порядке представить в надзорный орган сведения, подтверждающие устранение установленных нарушений. Соответствующая информация АНПОО Автошкола «Мои Права» в установленный срок не предоставлена.

Поскольку права потребителей были нарушены, территориальным отделом принято решение о направлении в суд искового заявления о защите прав группы лиц, взыскании неустойки, возмещении убытков и компенсации морального вреда (обучались, в том числе, пожилые люди и несовершеннолетние).

В обоснование иска указано, что в период 2021-2022 года между автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией Автошкола «Мои Права» и указанными в иске потребителями были заключены договоры на оказание платных образовательных услуг по подготовке водителей категории «В». Потребители произвели оплату услуг в соответствии с условиями договора. Однако услуги были оказаны потребителям не в полном объеме и ненадлежащего качества, были нарушены сроки оказания услуг. По указанной причине в 2022-2023

годах потребители обратились с требованием о расторжении договоров и взыскании денежных средств, которые ответчиком в добровольном порядке удовлетворены не были. Исполнителем было проведено собрание, на котором исполнитель уведомил заказчиков о приостановке образовательного процесса. Денежные средства потребителям не возвращены.

Заочным решением Первоуральского городского суда Свердловской области требования процессуального истца Первоуральского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области к АНПОО Автошкола «Мои Права» в интересах материальных истцов - группы потребителей, были удовлетворены частично: с ответчика взыскана стоимость не оказанных платных образовательных услуг, неустойка, компенсация морального вреда, штраф за отказ от добровольного исполнения требований потребителей, в общей сумме 537 590,74 рублей (дело N 2-2027/2023 ~ М-1408/2023).

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.

Всего в 2023 году специалистами территориальных отделов проведено 192 мероприятия, направленных на просвещение потребителей в области защиты прав потребителей на рынке платных образовательных услуг, в том числе:

- печатные издания – 17;
- сайт Управления – 4
- телевидение – 3;
- выступления на радио – 9;
- социальные сети – 14
- информационные агентства (сайты), сайты МО – 112;
- прочее (в т.ч. семинары, совещания, круглые столы, лекции) – 33.

Консультационными центром и пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2023 г. оказано 306 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания образовательных услуг.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- отказ потребителя (досрочного расторжения договора) от образовательных услуг, в том числе оказываемых дистанционным способом;

- отказ исполнителя от возврата части стоимости за неоказанные услуги;
- нарушение требований к качеству услуг (образовательного процесса, программе образования);
- непредоставление достоверной информации об услугах, их потребительских свойствах;
- возврат обеспечительного платежа по договору оказания образовательных услуг;
- нарушение прав обучающихся и другие.

Для потребителей подготовлено 4 претензии на сумму 71 тысяча рублей, одна претензия на сумму 66 тысяч рублей удовлетворена в добровольном порядке.

За 2023 г. подготовлено 9 исковых заявлений по вопросам оказания образовательных услуг на общую сумму 673 тысячи рублей, 4 из них удовлетворены на общую сумму 881 тысяча рублей.

Полноту сведений по платным образовательным услугам в 2023 году дополняет информация, полученная из **Министерства образования и молодежной политики Свердловской области** (далее – Министерство).

В соответствии с реестром выданных лицензий на осуществление образовательной деятельности по состоянию на 31 декабря 2023 года количество организаций, осуществляющих образовательную деятельность, на территории Свердловской области составило 3938, из них индивидуальных предпринимателей – 201.

В 2023 году Министерством рассмотрено 1092 обращения граждан, связанных с нарушением их прав, по следующим вопросам:

- безопасность образовательного процесса – 264;
- прием в образовательную организацию – 204;
- устройство в дошкольную образовательную организацию – 182;
- реализация образовательной программы – 109;
- питание обучающихся – 106;
- выдача документов об образовании – 71;
- организация подвоза обучающихся – 50;
- оказание платных образовательных услуг – 35;
- отчисление из образовательной организации – 30;
- оплата за содержание ребенка в дошкольной образовательной организации – 18;
- привлечение средств родителей – 18;

- выплата стипендии – 5.

По результатам рассмотрения сведений, содержащихся в 16 обращениях граждан, в соответствии с Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» Министерством проведено 16 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, объявлено 16 предостережений.

В 2023 году Министерством проведена системная работа, направленная на профилактику нарушений обязательных требований.

В рамках Программы профилактики в 2023 году были реализованы профилактические мероприятия (информирование, обобщение правоприменительной практики, объявление предостережения, консультирование, профилактический визит), направленные на снижение риска причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, в том числе в части оказания платных образовательных услуг.

Информирование контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований проводилось посредством проведения публичных мероприятий с контролируемыми лицами, размещения на официальном сайте Министерства текстов нормативных правовых актов, перечней нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования в сфере образования, руководств по соблюдению обязательных требований, проверочных листов, в том числе в части правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 08.07.2022 N 769 «Об утверждении форм проверочных листов, используемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими переданные Российской Федерацией полномочия в сфере образования, при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования».

В 2023 году осуществлено 41 информирование (количество контролируемых лиц, в отношении которых проведено информирование – 3785) и проведено 20 публичных мероприятий с контролируемыми лицами по вопросам соблюдения обязательных требований в сфере образования.

В ходе публичных мероприятий рассматривались актуальные вопросы применения законодательства об образовании, в том числе в связи с изменением нормативных правовых актов, разъяснялись отдельные обязательные требования (по разработке и содержанию локальных нормативных актов, образовательных программ, порядку приема в организацию, осуществляющую образовательную деятельность, осуществлению текущего контроля

успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, по размещению информации на официальном сайте, соблюдению прав обучающихся при организации образовательной деятельности, внесению сведений в федеральные информационные системы, по оказанию платных образовательных услуг).

Материалы публичных мероприятий размещены на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» в рубрике «Публичные мероприятия» подраздела «Профилактические мероприятия» раздела «Надзор и контроль в сфере образования» рубрики «Деятельность».

В целях обеспечения доступности сведений о правоприменительной практике в Министерстве, снижения количества нарушений обязательных требований, а также совершенствования нормативных правовых актов Российской Федерации, содержащих обязательные требования, Министерством проводится обобщение правоприменительной практики.

Результаты обобщения правоприменительной практики размещаются на официальном сайте Министерства http://miNobraz.egov66.ru.

В 2023 году Министерством объявлено контролируемым лицам 2511 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований. Проведено 960 консультирований посредством телефонной связи, видео-конференц-связи, на личном приеме; 286 профилактических визитов с целью предупреждения и сокращения количества нарушений контролируемыми лицами обязательных требований, создания мотивации у контролируемых лиц
к добросовестному поведению.

В рамках ведомственного контроля в 2023 году проведено 4 плановых контрольных мероприятия, в предмет которых входила оценка соблюдения требований действующего законодательства к оказанию платных образовательных услуг и услуг по отдыху и оздоровлению детей. По результатам указанных контрольных мероприятий нарушений не установлено, по итогам двух проверок даны рекомендации по разработке расчетов (смет, калькуляций) стоимости платных услуг.

В 2023 году проведено 3082 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, выявлено 5188 признаков нарушений обязательных требований. Выдано 1 предписание об устранении нарушений.

Наиболее часто выявляемые признаки нарушений обязательных требований связаны с:

- размещением информации на официальном сайте в сети «Интернет» - 2023 нарушения;

- осуществлением приема на обучение в образовательную организацию – 2074 нарушения;
- оказанием платных образовательных услуг – 40 нарушений.

Нарушения правил оказания платных образовательных услуг выразились в несоответствии содержания образцов договоров на оказание платных образовательных услуг, размещенных на сайтах организаций, осуществляющих образовательную деятельность, требованиям Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 N 1441.

На сайте Министерства http://miNobraz.egov66.ru осуществляется информирование населения Свердловской области как потребителей образовательных услуг.

В целях просвещения потребителей в разделе «Обращения граждан» размещена рубрика «Ответы на часто задаваемые вопросы»; рубрика обновляется не реже двух раз в год и, в том числе, содержит актуальную информацию по вопросам, связанным с качеством образовательных услуг.

Создан раздел «Повышение финансовой грамотности» в целях информационной поддержки реализации комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы» на сайте Министерства.

Организованы горячие линии (по организации приема в школу, по вопросу снижения бюрократической нагрузки на педагогических работников образовательных организаций при реализации основных общеобразовательных программ, по вопросам организации образовательного процесса в школах, по вопросам обновления содержания общего образования).

На официальных сайтах государственных образовательных организаций размещена информация о реализующихся образовательных программах, о содержании образовательных программ, порядке организации и осуществления образовательной деятельности, правилах приема в образовательную организацию, в том числе на обучение на платной основе, формы договоров об оказании платных образовательных услуг для обеспечения информирования граждан о получении образования на основе договоров об оплате стоимости обучения за счет средств физических и (или) юридических лиц.

В целях обеспечения защиты прав потребителей проводятся мероприятия по повышению финансовой грамотности населения, в том числе социально уязвимых категорий.

В 2023 году прошли повышение квалификации педагоги-предметники по программам финансовой грамотности с учетом

использования учебных программ и материалов по финансовой грамотности в школьных предметах в Свердловской области (по предметам: обществознание, математика, информатика, география, история, английский язык, ОБЖ), всего порядка 180 человек.

3.8. Транспортные услуги

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.

На территории Свердловской области расположен крупный международный аэропорт Кольцово, который имеет статус аэропорта федерального значения.

По итогам 2023 года Международный аэропорт Кольцово (управляется УК «Аэропорты Регионов») обслужил свыше 7,38 миллиона пассажиров. Такого результата аэропорт достиг впервые в новейшей истории. Большая часть пассажиров – 5,7 миллиона человек – путешествовали по внутрироссийским направлениям, остальные – по международным. Всего в 2023 году аэропорт обеспечивал перелёты более чем по 100 маршрутам. В 2023 году новым направлением на внутренних воздушных линиях стал Петрозаводск, были возобновлены полеты в Нарьян-Мар. На зарубежных направлениях впервые были выполнены рейсы в Матталу и Караганду, восстановлено авиасообщение с Бангкоком, Тбилиси и Шымкентом. Существенный прирост числа пассажиров в прошлом году на внутрироссийских линиях продемонстрировали рейсы в Ижевск, Владивосток, Махачкалу и курортные Минводы. А на зарубежных направлениях – в Шарджу, Пхукет, Утапао, Шарм-эль-шейх, Гоа и Баку. Наибольший вклад в пассажирские авиаперевозки через аэропорт Кольцово в прошлом году внесли авиакомпании «Уральские авиалинии», «Аэрофлот» и «Ред Вингс». Возобновили авиаперевозки в 2023 году авиакомпании Air Cairo, «Азербайджан Хава Йоллары» и «ЮВТ Аэро». За 2023 год международный аэропорт Екатеринбурга обработал более 12 тысяч тонн грузов. Объём обработанного багажа пассажиров составил 47,5 тысячи тонн [8].

В 2023 году уделялось особое внимание развитию и правовому регулированию рынка услуг такси.

1 сентября 2023 г. вступил в силу Федеральный закон от 29 декабря 2022 г. N 580-ФЗ «Об организации перевозок пассажиров и багажа легковым такси в Российской Федерации, о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской

[8] http://svx.aero/

Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации»[9], более известный как «Закон об агрегаторах такси».

Принятие закона стало необходимостью в связи с тем, что до последнего времени законодательством не была урегулирована деятельность агрегаторов (служб заказа), их правоотношения с перевозчиками легковым такси и пассажирами, что приводило к формированию различной судебной практики, в том числе, складывающейся не в пользу потребителя.

Теперь пассажиры могут быть уверены в том, что в урегулировании возможных неприятных ситуаций будут принимать участие не только перевозчики, но и службы заказа легкового такси.

В настоящее время степень выплат за причинение указанного вреда зависит от обстоятельств:

- если перевозчику не хватило собственных средств для возмещения вреда, то для «агрегатора такси» наступает субсидиарная (дополнительная) ответственность в случае причинения вреда «самозанятым» водителем;

- и перевозчик, и «агрегатор такси» несут ответственность в равной степени, если «агрегатор такси» направил заказ перевозчику, у которого нет разрешения на перевозку (из правил есть исключение);

- в случаях предоставления неверных данных о перевозчике, транспортном средстве, использованном для перевозки, или праве перевозчика использовать в качестве легкового такси такое транспортное средство, «агрегатор такси» несет полную ответственность за вред жизни, здоровью и (или) имуществу пассажира.

Организация и осуществление регионального государственного контроля (надзора) в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси регулируются Федеральным законом от 31 июля 2020 г. N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»[10].

В соответствии со ст. 30 Закона N 580 контроль (надзор) в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси осуществляется на региональном уровне уполномоченными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в соответствии с положениями, утверждаемыми высшими исполнительными органами субъектов Российской Федерации.

На территории Свердловской области органом, осуществляющим региональный государственный контроль (надзор) в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси

[9] Далее - Закон N 580

[10] Далее – Закон N 248-ФЗ

определено Министерство транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области (пп. 5 п. 9 Положения о Министерстве транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области, утвержденного постановлением Правительства Свердловской области от 16 ноября 2016 года N 824-ПП).

Законом N580 также предусмотрено создание в регионах реестра перевозчиков, реестра такси, реестра служб заказа такси.

В рамках исполнения Закона N 580 создана ФГИС «Такси», уполномоченным оператором которой является ФГБУ «СИЦ Минтранса России».

По информации, представленной на официальном интернет-сайте Министерства транспорта Российской Федерации[11] ФГИС «Такси» решает целый спектр принципиальных для безопасности и качества работы такси задач, обеспечивает сбор общей статистики и поддерживает динамику развития отрасли. В перспективе ФГИС «Такси» станет единым окном для регулирования деятельности в области перевозок легковым такси.

На текущий момент к ФГИС «Такси» подключены 100 процентов субъектов РФ и Байконур – всего 90 регионов.

Совершенствование правового регулирования коснулось и железнодорожных перевозок.

С 1 сентября 2023 года вступил в силу приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 5 сентября 2022 года N 352, который утверждает новые Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом.[12]

В новых правилах содержится обширный перечень документов, удостоверяющих личность, по которым можно оформить проездной билет на поезд дальнего следования помимо паспорта, военного билета, удостоверения и свидетельства о рождении (для детей до 14 лет) (справка об освобождении из мест лишения свободы; документ, удостоверяющий личность осужденного; вид на жительство иностранного гражданина или лица без гражданства; свидетельство о возвращении из стран СНГ; временное удостоверение личности лица без гражданства в Российской Федерации и иные документы).

Теперь оформление проездного документа (билета) на поезд дальнего следования на основании сведений о паспорте гражданина Российской Федерации, срок действия которого истек, допускается в течение 90 дней после дня достижения гражданином установленного возраста (20 и 45 лет, соответственно). Аналогичное правило будет действовать при оформлении билетов на основании сведений о свидетельстве о рождении для ребенка до 14 лет.

[11] https://miNtraNs.gov.ru/

[12] Далее – Правила N 352

Новые правила содержат возможность переоформления билетов на другой поезд дальнего следования вместо возврата денег за билет в случае отмены поезда.

Установлен запрет на снятие с поезда без передачи сотрудникам органов внутренних дел лиц, не достигших возраста 16 лет, без сопровождения взрослых и без билетов.

Появилась обязанность пассажира, проезжающего на нижней полке, предоставлять для приема пищи место у столика пассажиру, проезжающему на верхней полке. Время для приема пищи составляет в утренние часы (с 7:00 до 10:00) и вечерние часы (с 19:00 до 21:00) не более 30 минут, а также в обеденное время (12:00 до 15:00) не более 1 часа.

Включен пункт о бесплатном провозе в поезде пригородного сообщения одной и более пар лыж (сноуборда) в одном чехле.

Уточнены правила провоза мелких собак, закреплены правила перевозки крупных и служебных собак.

Также Правила N 352 содержат ряд иных нововведений.

С 1 апреля 2024 года начали действовать поправки в Воздушный кодекс Российской Федерации, которые повышают размер штрафа за задержку рейсов до 100 рублей за каждый час просрочки. Ранее выплаты были в 4 раза меньше. При этом максимальная сумма возмещения не сможет превышать половину стоимости провозной платы. Перевозчик освобождается от уплаты штрафа если докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика. Указанные правила действуют при осуществлении внутренних перевозок.

По результатам федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за отчетный период установлено следующее.

В 2023 году поступило 638 обращений (в 2022 году – 979), из них:

- на автотранспорт – 120 (в 2022г. – 99),
- на воздушные перевозки – 384 (в 2022 г. – 728),
- на ж/д перевозки - 10 (в 2022г. – 25),
- на услуги по перевозки груза, такси и каршеринга и др. - 124.

Таким образом, в сравнении с 2022 годом количество обращений в сфере транспортных услуг уменьшилось в 1,5 раза.

Динамика письменных обращений (2010-2023гг.) в сфере транспортных услуг представлена на рис. 83.

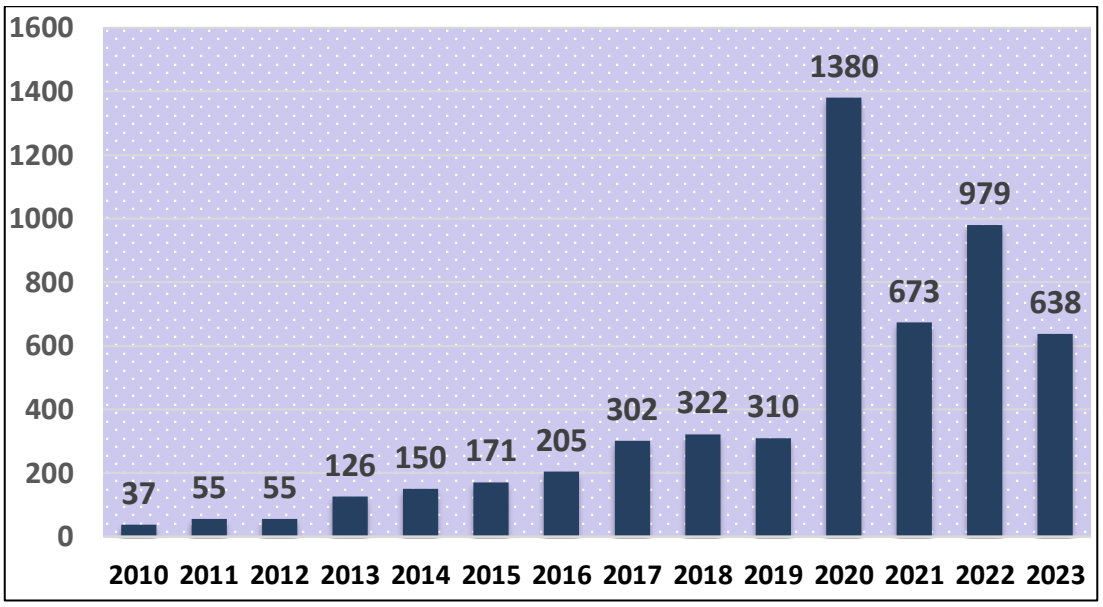

Рис. 83. Транспортные услуги. Динамика письменных обращений (2010-2023 гг.)

Структура обращений потребителей, поступивших в адрес Управления и территориальных отделов по видам перевозок, сформировавшаяся в 2023 году представлена на рисунке 84.

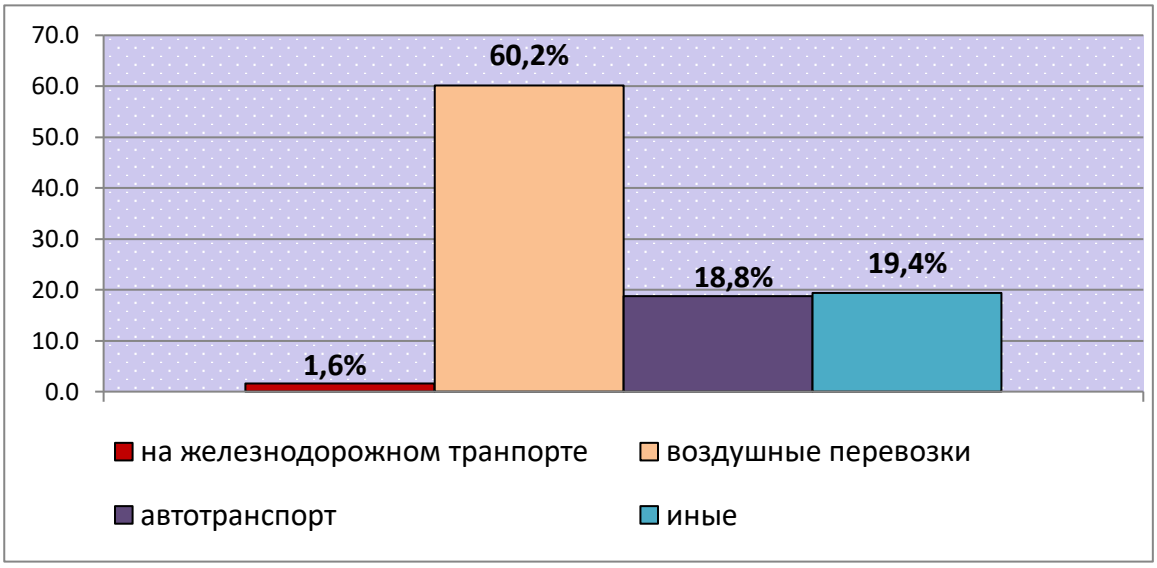

Рис. 84. Транспортные услуги. Структура оказанных услуг по видам (2023 г.)

По-прежнему проблемными вопросами, которые поднимаются гражданами в обращениях являются:

- 20,7 процента – ненадлежащее качество оказываемых услуг, нарушение сроков предоставления услуг;
- 12,4 процента – отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба и т.д.);
- 14,7 процента – одностороннее изменение условий договора;
- 2,5 процента – навязывание дополнительных платных услуг;

- 6,4 процента – ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч. об основных потребительских свойствах, сроках, цене и пр.);
- 27,3 процента - отказ в заключении договора, предоставлении услуги (наибольшее количество обращений (24,1 процента) с жалобой на действия ПАО «Аэрофлот» по вопросу аннулирования перевозчиком бронирования на о. Пхукет)
- 16 процентов - прочие.

Всем потребителям были даны разъяснения действующего законодательства, механизм самозащиты прав гражданско-правовым путем в судебном порядке.

Удельный вес общего числа поступивших обращений в данном сегменте потребительского рынка составляет 5,4 процента от общего количества поступивших обращений на нарушение прав потребителей.

Структура обращений потребителей по проблемным вопросам представлена на рисунке 85.

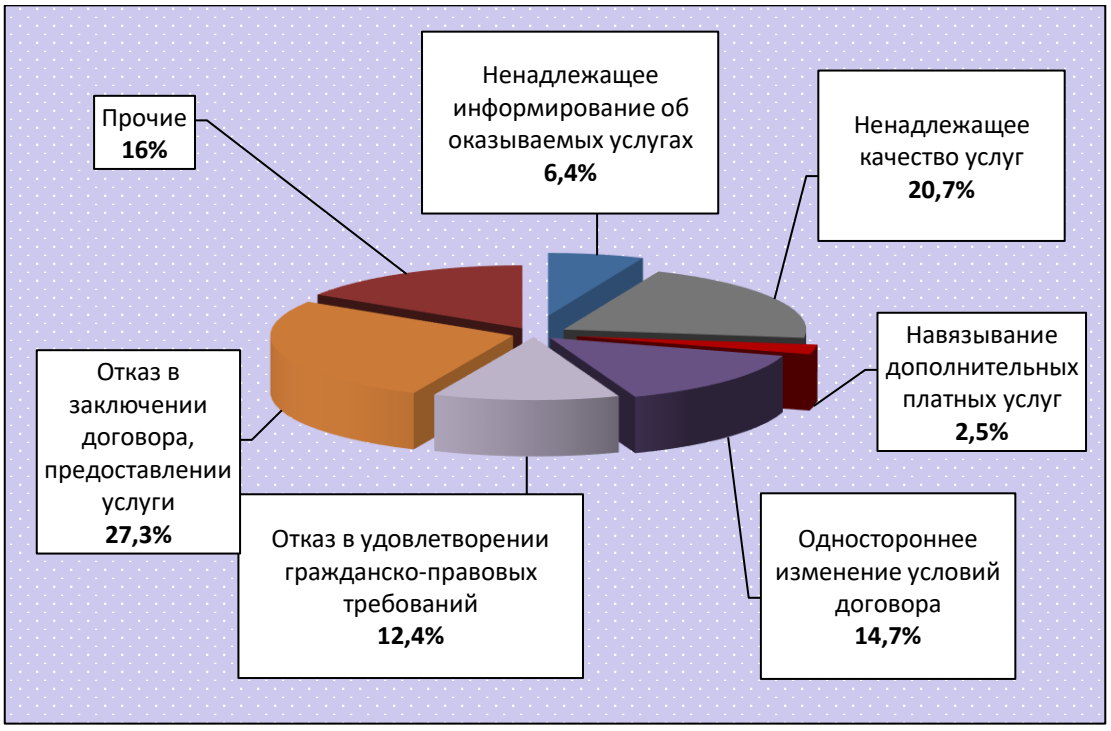

Рис. 85. Транспортные услуги. Структура обращений (2023 г.)

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за 2023 год установлено следующее.

Динамика проводимых Управлением контрольно-надзорных мероприятий в области защиты прав потребителей транспортных услуг представлена на рисунке 86.

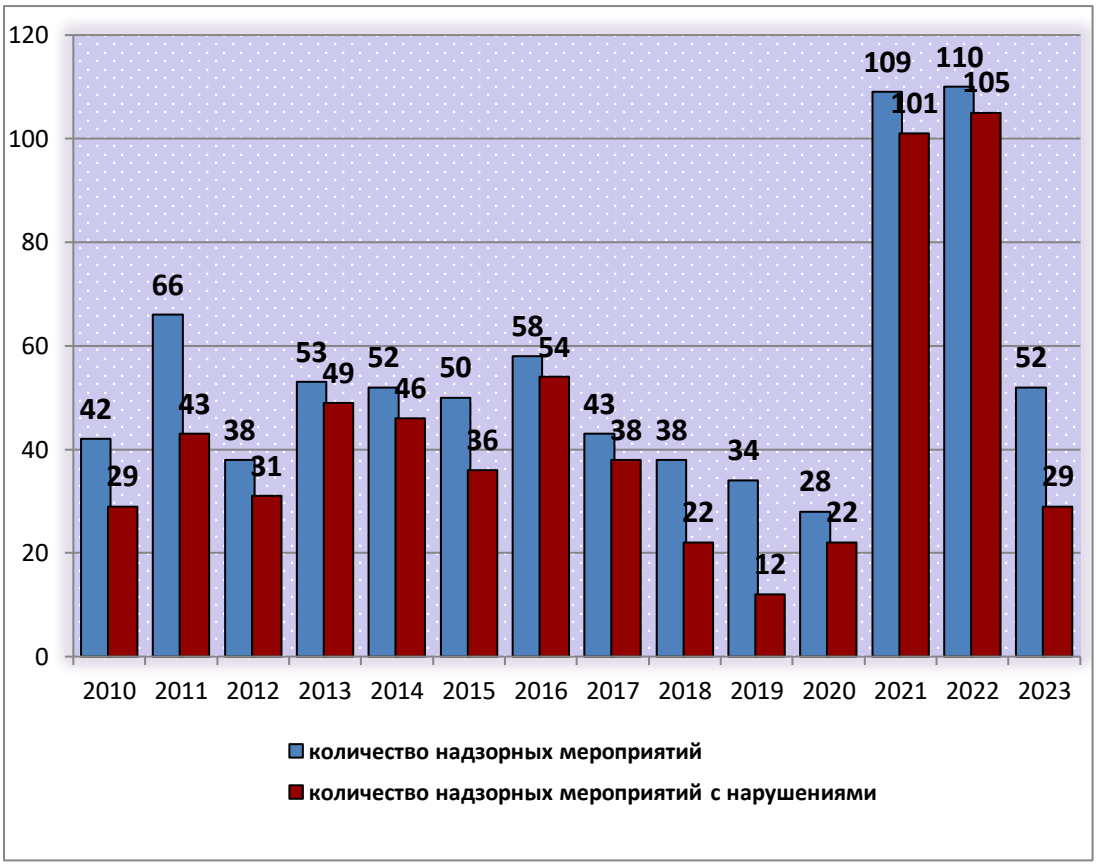

Рис.86.Транспортные услуги. Количество надзорных мероприятий, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (2010-2023гг.)

В 2023 году контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием с перевозчиками не проводились. В 2022 году Управлением и специалистами территориальных отделов проведено 110 контрольных (надзорных) мероприятий.

При этом, при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в 2023 году проведено 52 контрольных (надзорных) мероприятия без взаимодействия (в 2022 г. – 52 мероприятия), в том числе: 23 наблюдения за соблюдением обязательных требований, 29 – выездных обследований.

Из 52 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия нарушения были выявлены в ходе 29 мероприятий (56 процентов), что свидетельствует о достаточно высокой эффективности данного вида контрольных (надзорных) мероприятий.

В ходе контрольных (надзорных) мероприятий выявлено 110 нарушений пунктов нормативно-правовых актов, что составляет в среднем 2 нарушения на 1 мероприятие по контролю (за 2022г. – 293 нарушения, что составляет в среднем 2,7 нарушений на 1 мероприятие по контролю).

За отчетный период рассмотрено 15 материалов проверок, поступивших из транспортной прокуратуры г. Москвы и Свердловской транспортной прокуратуры в отношении ОАО «Авиакомпания «Уральские авиалинии», ООО «Ред Вингс». Вынесено 15 постановлений о назначении административного наказания по ч.1,2 ст 14.4 КоАП РФ.

Выявленные нарушения:

- нарушение сроков перевозки пассажиров;
- необоснованное взимание платы за ручную кладь;
- непредоставление ответа на претензию;
- необеспечение своевременной доставки и выдачи багажа пассажиру;
- 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.

В 2023 году по результатам рассмотрения материалов проверок органов прокуратуры вынесено 15 постановлений о назначении административного наказания, общая сумма наложенных штрафов составила 526 тыс. рублей. (2022 год – вынесено 86 постановлений о назначении административного наказания, общая сумма штрафов – 2 845 тыс. рублей).

Справка

На основании материалов, поступивших из Свердловской транспортной прокуратуры ОАО «Авиакомпания «Уральские авиалинии» привлечено к административной ответственности по ч.2 ст. 14.4 КоАП РФ за необеспечение организации своевременной доставки и выдачи багажа пассажиру. Авиакомпании назначено наказание в виде штрафа в размере 40 тыс. руб.

Решением Арбитражного суда Свердловской области (Дело NA60-33070/2023) постановление оставлено без изменения, жалоба ОАО «Авиакомпания «Уральские авиалинии» без удовлетворения.

Справка

На основании материалов, поступивших из Свердловской транспортной прокуратуры Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области ОАО «Авиакомпания «Уральские авиалинии» привлечено к административной ответственности по ч.2 ст. 14.4 КоАП РФ за необоснованное взимание платы за ручную кладь, за задержку рейса, а также не предоставление ответа на

претензию. Авиакомпании назначено наказание в виде штрафа в размере 40 тыс. руб.

Решением Арбитражного суда Свердловской области (Дело NA60-27577/2023) постановление оставлено без изменения, жалоба ОАО «Авиакомпания «Уральские авиалинии» без удовлетворения.

Применение мер административного воздействия в сравнении с 2022 годом уменьшилось в 5,7 раза, сумма взысканных штрафов уменьшилась в 5,4 раза.

Уменьшение количества принятых мер связано с ведением ограничений, принятых Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия при выявлении нарушений контролируемым лицам выдавались рекомендации по соблюдению обязательных требований и объявлялись предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

При осуществлении государственного контроля (надзора) проведение профилактических мероприятий, направленных на снижение риска причинения вреда (ущерба), являлось приоритетным по отношению к проведению контрольных (надзорных) мероприятий.

В сфере защиты прав потребителей при оказании транспортных услуг в 2023 году территориальными отделами активно проводились профилактические мероприятия.

Количество проведенных профилактических мероприятий в сфере оказания транспортных услуг в сравнении с 2022 г. в 2023г. увеличилось 5,5 раза, общее их количество в 2023 году составило 655 (2022 г. - 120 мероприятий), из них: 477 информирований, 110 консультирований, 1 профилактический визит, 66 объявление предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, 1 самообследование.

Справка

Центральным Екатеринбургским территориальным отделом в отношении ОАО АК «Уральские авиалинии» проведено 5 наблюдений за соблюдением обязательных требований, путём анализа сайта ОАО Уральские Авиалинии https://www.uralairliNes.ru/ в связи с обращениями граждан, с жалобой на нарушение прав потребителей при оказании услуг перевозки, навязыванию дополнительных платных услуг при оформлении авиабилета на сайте ОАО АК «Уральские авиалинии». В ходе контрольных (надзорных) мероприятий установлено, что

потребителю не предоставлена необходимая достоверная информация в наглядном виде об услугах. В ходе процедуры бронирования авиабилетов на сайте авиакомпании ОАО АК «Уральские авиалинии» в разделе «дополнительные услуги» автоматически в состав заказа добавляются платные услуги: «страховка», горячее питание, выбор места. Выбрать бесплатное место в ходе процедуры онлайн регистрации в самолёте невозможно. Дополнительные услуги автоматически, без личного согласия потребителя добавляться в состав и стоимость заказа. ОАО АК «Уральские авиалинии» объявлены предостережения.

Справка

Центральным Екатеринбургским территориальным отделом объявлены предостережения ОАО АК «Уральские авиалинии» ввиду необоснованного взимания платы за ручную кладь, непредоставления ответа на претензию, непредоставления 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 N 82, ч. 5 ст. 4 Закона о защите прав потребителей).

Справка

Центральным Екатеринбургским территориальным отделом объявлено предостережение АО «АК «Смартавиа» в виду отказа в предоставлении оплаченной услуги из-за отсутствия мест на борту воздушного судна.

Справка

Нижнетагильским территориальным отделом на основании обращения гражданина в отношении ИП Токмакова А. О. проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований. Из обращения следовало, что при оформлении заказа стоимость услуги составила 4700 рублей. Маршрут следования Аэропорт Кольцово г. Екатеринбург – г. Нижний Тагил. По прибытию в место назначения цена услуги была изменена до 12 531 рублей. Ответственность за предоставление полной достоверной информации об оказываемой услуге возложена на исполнителя услуги службы такси - ИП Токмакова А.О., который, приняв на себя обязанность по перевозке пассажира и оказанию такой услуге не

предоставил информацию о цене услуги, обеспечивающую правильность ее выбора. ИП Токмакову А.О. выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

В Нижнетагильский территориальный отдел поступило обращение потребителя на действия ООО «ЛЕГИОН-НТ», г. Нижний Тагил. Из обращения следует, что потребитель приобрел три билета по перевозке пассажиров. Маршрут следования автотранспорта N 1103, сообщение г. Реж – г. Нижний Тагил. Билеты приобретены на автовокзале г. Реж, агент продаж ООО «Джалалов». Водитель автотранспортного средства отказался оказывать услугу по причине недействительности билетов, приобретенных на автовокзале, и принял пассажиров только после передачи денежных средств за проезд (повторно) наличными в руки водителю, при этом повторный билет выдан не был. В отношении ООО «Легион-НТ» проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия с контролируемым лицом – наблюдение за соблюдением обязательных требований. ООО «Легион-НТ» были выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, а также объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. В ответ на предостережение ООО «Легион НТ» сообщило о том, что с водительским составом была проведена беседа профилактического характера о недопустимости нарушения обязательных требований при оказании транспортных услуг (повторное взимание платы за проезд при наличии билета, приобретенного вне транспортного средства, не выдача билета при оплате проезда в транспортном средстве), водителю, допустившему спорную ситуацию объявлен выговор. Потребителю также компенсирована сумма излишне потраченных средств за повторное приобретение билетов.

Справка

Северным Екатеринбургским территориальным отделом объявлено предостережение ООО «Верхнепышминский трамвай», в связи с отсутствием в трамвае по маршруту N333 возможности оплаты проезда наличным расчетом.

Справка

Северным Екатеринбургским территориальным отделом объявлено 4 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований ООО Немезида Инвест» в связи с отсутствием в здании Северного автовокзала бесплатных туалетов для пассажиров автовокзала.

Справка

Серовским территориальным отделом проведены выездные обследования в отношении ИП Божкова В.И., ИП Новоселова А.Г., ИП Глушкова И.Н., по результатам которых объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований в связи с отсутствием внутри транспортного средства необходимой информации, предусмотренной п. 24 Постановления Правительства РФ от 01.10.2020 N1586 «Об утверждении правил перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом».

Справка

Алапаевским территориальным отделом в отношении ИП Перминова Ю.В., ИП Фроловой Т.Ю., проведены выездные обследования, по результатам которых объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований в связи с отсутствием внутри транспортного средства необходимой информации, предусмотренной п. 24 Постановления Правительства РФ от 01.10.2020 N1586 «Об утверждении правил перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом».

В целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке, определенном пунктом 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей транспортных услуг в 2023 году дано 6 заключений по делам в целях защиты прав потребителей, 4 из них рассмотрены и поддержаны судами.

При непосредственном участии представителей территориальных отделов Управления по делу в целях защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг в 2023 году в пользу потребителей присуждено 291,7 тыс. руб.

Справка

В 2023 году Каменск-Уральским территориальным отделом подано исковое заявление в интересах неопредленного круга потребителей к ООО «Экспресс-сити» о признании противоправными действий, выразившихся в непредставлении возможности оплаты билетов по маршрутам перевозки пассажиров и багажа путем использования национальных платежных инструментов в общественном транспорте города Каменск-Уральский, маршруты N.N4, 16), о возложении обязанности прекратить указанные противоправные действия путем обеспечения возможности оплаты билетов по маршрутам перевозки пассажиров и багажа, путем использования национальных платежных инструментов.

В ходе рассмотрения дела ответчик ООО «Экспресс-Сити» устранил нарушения путем установки терминалов в транспортном средстве. В связи с устранением нарушения в добровольной прядке территориальным отделом заявлен отказ от иска, определением Каменского районного суда г. Каменск-Уральский от 26.09.2023 производство по делу прекращено (дело N 2-559/2023).

В целях добровольного урегулирования спора и оказания содействия в решении гражданско-правовых вопросов о защите прав потребителей в 2023 году в адрес перевозчиков направлено 118 предложений о добровольном удовлетворении требований потребителей.

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2023 году оказано 318 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 12 претензий, 6 из них удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 169 тыс. рублей.

Потребителям оказана помощь в подготовке 3 исковых заявлений, судом рассмотрено 2 иска, которые были удовлетворены, возмещенная в судебном порядке сумма составила 85,52 тыс. рублей.

В 2023 году проведено 216 мероприятий по информированию населения о правах потребителей транспортных услуг.

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 в сфере оказания транспортных услуг гражданам в 2023 году услуг в Свердловской области, дополняет информация, полученная из **Межрегионального территориального Управления Федеральной службы по надзору в сфере транспорта по Уральскому федеральному округу** в 2023 году, поступило 176 обращений от граждан, проведено 647 контрольных (надзорных) мероприятий (из них 626 без взаимодействия), по результатам которых выявлено 840 нарушений. Выдано 26 предписаний об устранении нарушений, вынесено 74 постановления о наложении административных штрафов на сумму 386 тыс. руб. В 2023 году проведено 1 961 мероприятие, направленное на профилактику нарушений, проведенных в отношении перевозчиков, из них: 964 консультирования, 215 профилактических визитов. Перевозчикам объявлено 782 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

3.9. Платные юридические услуги

Юридическая услуга, оказываемая гражданину на платной основе, как и другая возмездная услуга, регулируется Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) в части, не урегулированной нормами Гражданского Законодательства РФ.

Исключение составляют услуги по оказанию профессиональной юридической помощи адвокатами, правовую основу деятельности которых определяет Федеральный закон от 31 мая 2002 года N 63-ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре

в Российской Федерации». Деятельность адвокатов, равно как и деятельность нотариусов, в силу закона не является предпринимательской, следовательно, не подпадает под действие Закона о защите прав потребителей.

При этом, оказание консультационных услуг регулируется гл. 39 Гражданского кодекса РФ «Возмездное оказание услуг». В соответствии со ст. 783 ГК РФ общие положения о подряде (статьи 702 - 729) и положения о бытовом подряде (статьи 730 - 739) применяются к договору возмездного оказания услуг, если это не противоречит статьям 779 - 782 настоящего Кодекса, а также особенностям предмета договора возмездного оказания услуг.

Кроме того, в отношении заключенных между потребителем и юридической компанией договоров на оказание юридических услуг подлежит применению ГОСТ Р 56877-2016 «Руководство по оказанию правовой помощи потребителям. Общие требования» от 2017-02-01 (далее – ГОСТ Р 56877-2016) для оценки качества и добросовестности оказания услуг ответчиком, позиционирующим себя как юридическая компания.

Реализация мер, направленных на оказание помощи потребителям юридических услуг включает в себя:

1. Рассмотрение обращений граждан и принятие мер в рамках компетенции органов Роспотребнадзора.
2. Проведение контрольных (надзорных) мероприятий.
3. Направление в адрес хозяйствующих субъектов предложений о добровольном удовлетворении требований потребителя.
4. Дача заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей юридических услуг.
5. Обращение в суд с заявлениями о защите прав отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).
6. Обращение в суд с заявлениями о признании информации, размещенной в сети Интернет, запрещенной к распространению в Российской Федерации.
7. Объявление предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований в порядке, установленном Федеральным законом от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».
8. Выдача рекомендаций по соблюдению обязательных требований в порядке, установленном Федеральным законом от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

9. Консультирование, подготовка исков, претензий и обращений в надзорные органы (со стороны консультационных пунктов).

10. При поступлении жалоб, не содержащих нарушения обязательных требований или иных необходимых данных, в ответах потребителям указывается на необходимость обращения в ближайшие к месту жительства потребителя консультационные пункты (с указанием адреса и телефона) для предметной оценки ситуации и выработки оптимальной технологии защиты прав потребителя – от оценки ситуации на предмет наличия нарушений обязательных требований, до судебной защиты прав потребителей (в том числе, путем обращения в Территориальный отдел с просьбой о подаче иска в защиту прав потребителей).

Особую значимость по-прежнему представляет информирование потребителей о недобросовестной деятельности через средства массовой информации и любые иные доступные источники, а также содействие восстановлению нарушенных имущественных прав, и популяризация добросовестных участников системы юридической помощи.

Такую помощь, в частности, предоставляют консультационные пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

По итогам 2023 года в адрес Управления и территориальных отделов поступило 52 письменных обращения граждан по вопросам оказания платных юридических услуг. В 2022 году поступило 208 письменных обращений граждан по вопросам оказания платных юридических услуг, таким образом, отмечается снижение количества поступивших обращений на 75 процентов.

Снижение количества обращений обусловлено реализацией мероприятий, направленных на противодействие деятельности недобросовестных юридических компаний в Свердловской области, таких как:

- взаимный обмен информацией по указанным проблемам между органами и организациями, заинтересованными в борьбе с данными фирмами (Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, Свердловский областной суд, Департамент по обеспечению деятельности мировых судей, МБУ «Центр правозащиты», УФАС по Свердловской области, Аппарат Уполномоченного по правам человека в Свердловской области, Министерство агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», Прокуратура Свердловской области, Адвокатская палата Свердловской области, ГУ Министерства юстиции по Свердловской области, ГУ МВД РФ по Свердловской области);

- информирование потребителей о деятельности недобросовестных юридических фирм: органы власти и местного самоуправления активно включились в «антирекламную» кампанию против данной деятельности, размещают информацию на своих сайтах и в СМИ; Управлением на сайте www.66.rospotrebNadzor.ru также создан раздел «Недобросовестная деятельность юридических фирм», где размещается список фирм, на которые поступает наибольшее количество жалоб, новости судебной практики, памятка для потребителей;
- применение мер по блокировке сайтов недобросовестных юридических компаний;
- выработка единообразного подхода в решении вопросов о деятельности недобросовестных юридических компаний.

Кроме того, с 2021 года продолжает складываться судебная практика, когда судебные органы более подробно и комплексно изучают вопрос качества оказанных юридических услуг (насколько качественно подготовлены непосредственно сами процессуальные документы, учтены ли необходимые нормы права при их формировании, относятся ли к компетенции органов вопросы, по которым готовятся проекты обращений юридической фирмой; возможность органа удовлетворить соответствующие требования и пр.).

Значительная часть поступивших обращений содержали сведения о фактах оказания некачественных юридических услуг, ненадлежащем информировании об услугах, отказе в удовлетворении гражданско-правовых требований (возврат денежных средств, перерасчет и пр.).

Структура обращений потребителей представлена на рисунке 87.

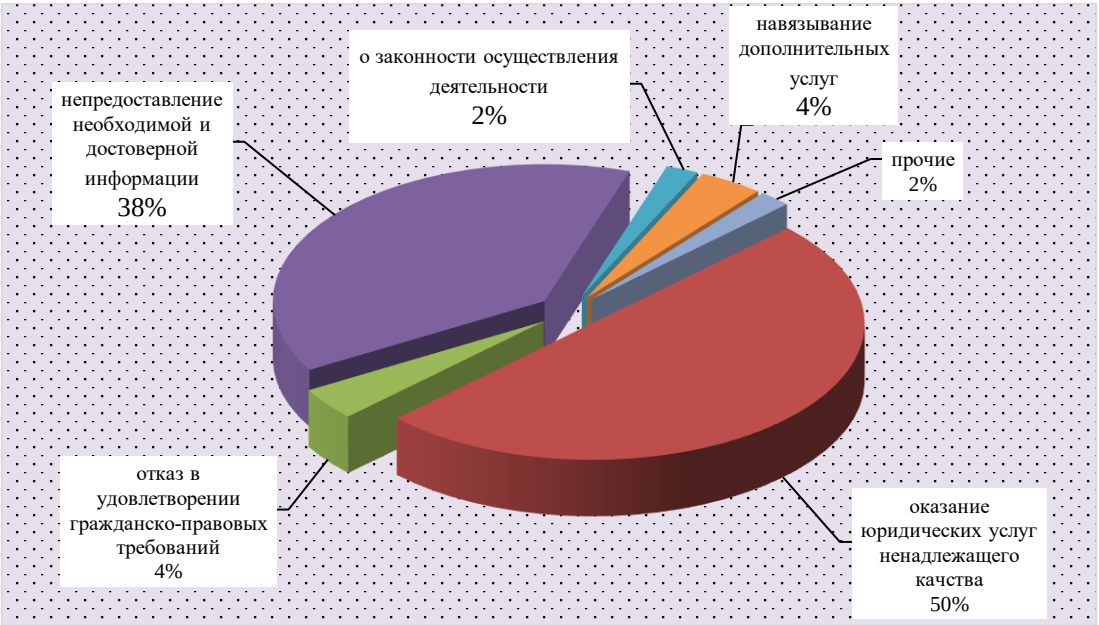

Рис.87. Платные юридические услуги. Структура обращений (2023 г.).

В структуре обращений граждан в сфере платных юридических услуг основное место занимают жалобы:

- оказание юридических услуг ненадлежащего качества, т.е. без учета наиболее эффективного способа защиты прав потребителей в спорной ситуации; навязывание дополнительных платных услуг, например, подготовка одновременно претензии, искового заявления в адрес продавца (исполнителя) без получения результата по добровольному рассмотрению претензии или подготовка жалоб в надзорные органы при нарушении имущественных прав потребителя – 50 процентов;
- непредоставление потребителю необходимой и достоверной информации о стоимости услуг, например, договор содержит цену за все услуги по договору, без указания стоимости за отдельно взятую услугу – 38 процентов;
- обращения о навязывании дополнительных услуг, об отказе в удовлетворении гражданско-правовых требований потребителя, о законности осуществления деятельности исполнителем составили менее 5 процентов.

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.

Справка

В Каменск-Уральский территориальный отдел поступило обращение гр. А* в отношении юридической компании ООО «Ваш Юрист» (Свердловская обл., г. Каменск-Уральский, Победы просп., д.86, кв.18). В рамках рассмотрения обращения установлено: ООО «Ваш Юрист» допустило включение в договор на оказание юридических услуг с гр. А* недопустимые условия, ущемляющие установленные законом права потребителей. В соответствии с Приложением N 1 к договору: «Платёж считается исполненным в момент зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя или поступления в кассу Исполнителя независимо от даты и времени списания денежных средств со счета Заказчика».

Пункт договора ущемляет права потребителя поскольку связывает время исполнения обязательства по оплате с моментом поступлением денежных средств на счет исполнителя, который может не совпадать с моментом внесения денежных средств кредитной организации.

Пункт 3.3. договора: «В случае одностороннего отказа Заказчика от дальнейшего выполнения работ Исполнителем по настоящему договору, все дополнительно внесенные денежные средства возврату не подлежат».

Пункт договора ущемляет права потребителя, поскольку лишает последнего возможности вернуть денежные средства, уплаченные по договору за вычетом фактически понесённых затрат. При этом фактически понесенные затраты могут оказаться меньше суммы оплаты по договору.

По результатам рассмотрения обращения в адрес юридического лица объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, а также предложение о добровольном урегулировании спора с потребителем.

Количество проведенных профилактических мероприятий в 2023 году составило 60, в том числе: информирование – 21; объявление предостережения – 32; консультирование – 7.

В 2023 году контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием с контролируемыми лицами не проводились в связи с введением ограничений, принятых Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

Всего за 2023 год специалистами Управления и территориальных отделов проведено 27 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, в том числе: 17 - наблюдение за

соблюдением обязательных требований; 10 - выездное обследование.

По результатам 21 проведенного контрольного (надзорного) мероприятия было выявлено 85 нарушений.

В 2023 году в сфере платных юридических услуг большую часть составили нарушения, связанные с нарушением права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, об исполнителе и о режиме их работы (в том числе, при размещении информации на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»); включением в договор условий, ущемляющих права потребителей (например: односторонний отказ исполнителя от исполнения обязательств; отнесение на фактические затраты всей суммы (независимо от реальных затрат) оплаченной потребителем; моментом оплаты считается момент зачисления денежных средств на расчетный счет исполнителя).

Структура основных правонарушений за 2023 г. сформировалась следующим образом (рисунок 88):

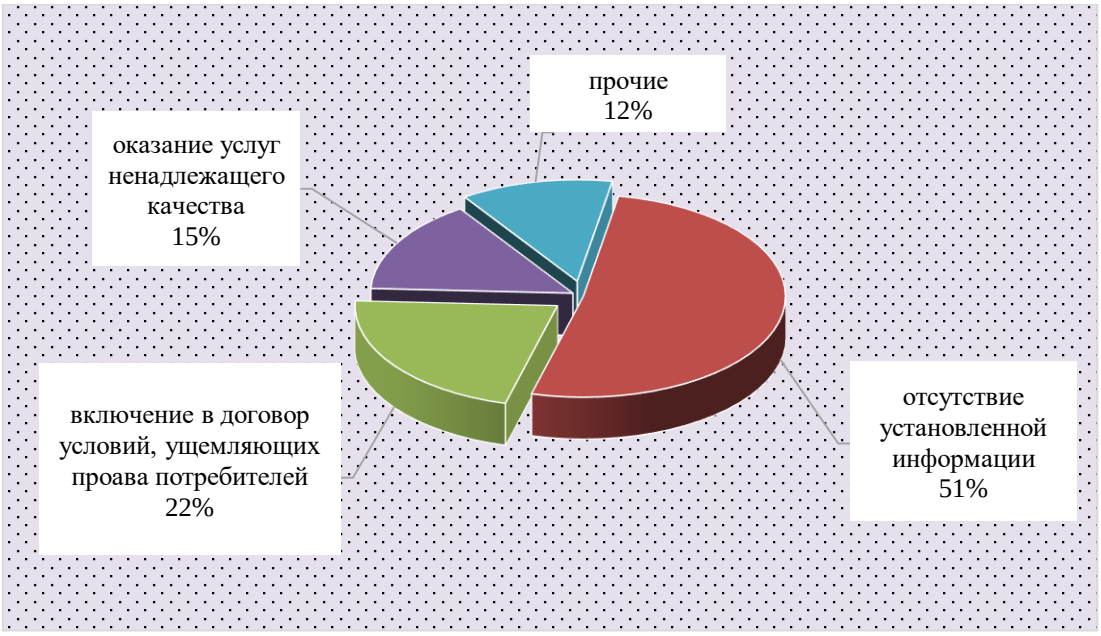

Рис.88. Платные юридические услуги. Структура правонарушений (2023 г.).

Структура обращений граждан:

- нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об услуге – 51 процент;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей – 22 процента;
- оказание услуг ненадлежащего качества – 15 процентов;
- прочие – 12 процентов

Справка

Нижнетагильским территориальным отделом в рамках контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований в отношении ИП Бондаренко Егора Сергеевича (Удмуртская Республика, г. Ижевск, Ижевск, городок Машиностроителей, дом 81), анализа представленных к обращению документов (договора) установлены нарушения требований действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, а именно: ИП Бондаренко Е.С. при заключении договора на оказание юридических услуг нарушил право потребителя на получение информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации, а именно: в договоре отсутствует информация о стоимости каждой услуги в рублях; в договоре отсутствует информация о сроках оказания услуги.

В соответствии с ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

ИП Бондаренко Е.С. объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

Справка

Нижнетагильским территориальным отделом в рамках контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований в отношении ООО «ГАЕФФ И КОМПАНИЯ» (Свердловская обл., г. Нижний Тагил, ул. Балакинская, зд.1А, офис 1) и анализа представленных к обращению документов (договора) установлены нарушения требований действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей.

ООО «Гаефф и Компания» при заключении договора на оказание юридических услуг нарушило право потребителя на получение информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации. В договоре об оказании юридических услуг договора отсутствуют сведения: о сроках оказания услуги; о цене услуги (отсутствует информация о стоимости каждой услуги в рублях).

В договоре об оказании юридических услуг содержатся условия, ущемляющие установленные законом права потребителей:

односторонний отказ исполнителя от исполнения обязательств; отнесение на фактические затраты всей суммы (независимо от реальных затрат) оплаченной потребителем.

В соответствии с ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

В соответствии со ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны.

ООО «Гаефф и Компания» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

Справка

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области по результатам проведения контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия - наблюдение за соблюдением обязательных требований в отношении ИП Габдрашитова Д.Ю. (факт. адрес: г. Екатеринбург, Малышева, 36, офис 606), посредством анализа информации, размещенной на сайте: https://екатеринбург-право.рф/ выявлены нарушения законодательства о защите прав потребителей.

На главной странице сайта https://екатеринбург-право.рф установлено: организация позиционирует себя как «Единая городская служба юридических услуг «Ваш юрист». Деятельность, согласно информации, размещенной на сайте, осуществляется «При поддержке правительства Екатеринбурга»; юридическая консультация оказывается бесплатно в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. N 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи».

При этом перечень субъектов, состоящих в негосударственной системе правовой помощи, является закрытым. Идентифицировать владельца сайта как субъект, входящий в систему государственной или негосударственной систем бесплатной юридической помощи, не представляется возможным. Таким образом, достоверность данной информации не подтверждена.

В соответствии со ст. 24 Устава муниципального образования «Город Екатеринбург», принятого решением Екатеринбургской городской Думы четвертого созыва от 30.06.2005 г. N 8/1 структуру органов самоуправления образуют: городская Дума, Глава Екатеринбурга, Администрация города Екатеринбурга, Счетная палата.

Таким образом, информация на сайте о том, что деятельность осуществляется «при поддержке правительства Екатеринбурга» вводит потребителей в заблуждение, так как в структуре муниципального образования «Город Екатеринбург» «правительство Екатеринбурга» отсутствует.

На сайте имеется изображение герба муниципального образования «город Екатеринбург». В соответствии с Положением о гербе муниципального образования «город Екатеринбург» (далее – Герб, Положение о Гербе), утв. Решением Екатеринбургской городской думы от 20.05.2008 N 34/59 Герб является официальным символом муниципального образования «город Екатеринбург». Все права на изображение Герба принадлежат органам местного самоуправления муниципального образования «город Екатеринбург» (п. 17 Положения о Гербе).

В соответствии с п. 13 Положения о Гербе, использование Герба в коммерческих целях допускается на основании договора, заключенного Главой Екатеринбурга с заинтересованным лицом. За использование Герба в коммерческих целях на договорной основе взимается плата, зачисляемая в бюджет муниципального образования «город Екатеринбург».

Согласно сведениям, полученным из Администрации города Екатеринбурга, договор на использование герба в коммерческих целях Главой Екатеринбурга с ИП Габдрашитовым Д.Ю. (ОГРНИП: 319665800128687, ИНН: 665802871207) не заключался. Таким образом, ИП Габдрашитов Д.Ю. действует в нарушение п. 13 Положения «О гербе муниципального образования «город Екатеринбург».

В разделе контакты указана противоречивая информация о контактах исполнителя:

Юридическая фирма Консалтинг, Малышева, 36, офис 606, тел. 226-71-32, ИНН 665802871207. При предоставлении сведений из ЕГРЮЛ/ЕГРИП в электронном виде, ИНН 665802871207 присвоен Индивидуальному предпринимателю Габдрашитову Денису Юрьевичу.

Однако информация, что юридические услуги оказывает ИП Габдрашитов Д.Ю. на сайте https://екатеринбург-право.рф/ отсутствует.

Вход на сайт https://екатеринбург-право.рф/ свободный, не требует предварительной регистрации, ознакомление с

информацией производится в свободной форме любым пользователем.

В силу пункта 2 статьи 1 ГК РФ граждане приобретают и осуществляют свои гражданские права своей волей и в своем интересе. Они свободны в установлении своих прав и обязанностей на основе договора и в определении любых не противоречащих законодательству условий договора.

В соответствии с п.1 ст. 8 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

Изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

В свою очередь изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора (п. 1 ст. 10 Закона N 2300-1; п. 1 ст. 495 ГК РФ).

ИП Габдрашитову Д.Ю. объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

ИП Габдрашитовым Д.Ю. какие-либо меры, направленные на обеспечение соблюдения обязательных требований, в том числе при размещении информации на сайте, не были предприняты. В связи с чем, Управлением подготовлено и направлено в Кировский районный суд города Екатеринбурга Свердловской области (Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Бажова, 55) заявление о признании информации, размещенной в сети Интернет на сайте https://екатеринбург-право.рф/, запрещенной к распространению в Российской Федерации.

Кировским районным судом г. Екатеринбурга заявление удовлетворено, информация признана запрещенной, доступ к сайту https://екатеринбург-право.рф заблокирован.

Справка

В 2023 году Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и территориальными отделами, в соответствии с письмом

Роспотребнадзора от 28.09.2023 г. N 02/16569-2023-27 «О предоставлении информации по вопросам противодействия незаконным финансовым операциям, связанным с противоправными действиями лиц, оказывающих юридическую помощь и консультационные услуги», в целях противодействия незаконным финансовым операциям, связанным с противоправными действиями лиц, оказывающих юридические услуги по правовым и финансовым вопросам, осуществлены следующие мероприятия:

1. Проведен мониторинг сайтов участников государственной системы бесплатной юридической помощи в Свердловской области в сети Интернет. Исследовано 242 сайта подведомственных исполнительным органам государственной власти Свердловской области учреждений, по результатам исследования сайтов нарушений не выявлено. Сведений об оказании платных юридических услуг гражданам не установлено.

2. Проведены мероприятия без взаимодействия (ст. 74 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации») – наблюдение за соблюдением обязательных требований в отношении следующих участников негосударственной системы бесплатной юридической помощи в Свердловской области:

3. Проведены мероприятия без взаимодействия (ст. 75 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации») – выездное обследование в отношении следующих участников негосударственной системы бесплатной юридической помощи в Свердловской области.

4. Проведены мероприятия без взаимодействия (ст. 74, 75 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации») в целях оценки соблюдения обязательных требований в отношении юридических компаний, оказывающих платные юридические услуги в Свердловской области, а также юридических компаний, в отношении которых в 2021 – 2023 годах поступали жалобы.

Установлены нарушения, например:

1) ООО «Ампаро». Юридическая компания оказывает платные юридические услуги гражданам. По результатам проведенного контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия – выездного обследования выявлены нарушения обязательных требований, а именно: отсутствует информации об исполнителе: фирменное наименование (наименование) организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. В

адрес юридического лица направлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

2) ООО «Гаефф и Компания». Юридическая компания оказывает платные юридические услуги гражданам. По результатам проведенного контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований, выявлены нарушения обязательных требований, а именно: отсутствует информация о сроках оказания услуг и стоимости услуг; включены условия, ущемляющие установленные законом права потребителей. В адрес юридического лица направлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, а также выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

3) ООО «Юрист для людей». Юридическая компания оказывает платные юридические услуги гражданам. По результатам проведенного контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия – выездного обследования, выявлены нарушения обязательных требований, а именно: отсутствует информации об исполнителе: фирменное наименование (наименование) организации, место ее нахождения (адрес). В адрес юридического лица направлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, а также выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

4) ООО «Юридическая контора «Сергей Барсуков и партнеры». Юридическая компания оказывает платные юридические услуги гражданам. По результатам проведенного контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований посредством анализа информации, размещенной на сайте компании, нарушений обязательных требований не установлено.

По результатам проведенного контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия – выездного обследования, выявлены нарушения обязательных требований, а именно: отсутствует информация об исполнителе: место нахождения (адрес). В адрес юридического лица направлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, а также выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

В 2023 году Управлением и территориальными отделами применялись меры гражданско-правовой защиты потребителей, в том числе, иски в защиту потребителей, заключения в суд в защиту прав потребителей.

Справка

В адрес Центрального Екатеринбургского отдела (ЦЕО) поступило обращение Ч* с жалобой на нарушение законодательства в сфере прав потребителей при оказании юридических услуг ИП Габдрашитовым Д.Ю., а также заявление о подаче государственным органом искового заявления в суд общей юрисдикции в защиту прав потребителя по вопросу возврата денежных средств за оказание юридических услуг ненадлежащего качества.

Для урегулирования спора и примирения с потребителем Ч*, ЦЕО в адрес ИП Габдрашитова Д.Ю направлено предложение о добровольном урегулировании спора. Вопрос не разрешён, ответа не последовало, предложение проигнорировано.

С учетом массового характера нарушений прав потребителей при оказании юридических услуг, уклонения ИП Габдрашитовым Д.Ю. от добровольного разрешения имущественных требований гр. Ч*, ЦЕО принято решение о подаче искового заявления в суд в защиту прав потребителя.

При анализе представленных потребителем документов и оценке изложенных в заявлении Ч* доводов, установлено нарушение прав потребителей в связи с некачественно оказанной юридической услугой ИП Габдрашитовым Д.Ю.

Ч*, обратилась в юридическую фирму «М-КОНСАЛТИНГ» (ИП Габдрашитов Д.Ю.) за консультацией, получением юридической помощи в разрешении имущественного спора между ней и гр. Х* по отношению к объекту права – квартире. Просила оказать помощь, связанную с устранением препятствий приватизации жилого помещения со стороны нанимателя Х* и самой приватизации указанной квартиры.

ИП Габдрашитов Д.Ю. указал на необходимость обращения с исковыми заявлениями в суд, обещал положительный для Ч* результат, гарантировал удовлетворение требований в судебном порядке, убедил в необходимости подписать договор на оказание юридических услуг. В этот же день был заключен договор.

Ч* юридические услуги оплатила в полном объеме, что подтверждается кассовым чеком, на сумму 12500 (двенадцать тысяч пятьсот) рублей 00 коп. и квитанцией к приходному кассовому ордеру на сумму 6000 (шесть тысяч) рублей 00 коп.

Согласно условиям договора Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство оказать Заказчику следующие юридические услуги: 1-Исковое заявление, 2-исковое заявление об установлении юридического факта (изготовить). Иные услуги, обещанные Ч* устно (из пояснений потребителя), в предмете договора ИП Габдрашитовым Д.Ю. не указаны.

Далее, ИП Габдрашитовым Д.Ю. изготовлены и переданы Ч* требование на имя Х*, исковое заявление о нечинении препятствий

пользования жилым помещением и исковое заявление об устранении препятствий в осуществлении права на приватизацию.

По указаниям ИП Габдрашитова Д.Ю. исковое заявление Ч* было подано, судом принято к рассмотрению, вынесен судебный акт (определение суда), назначено заседание.

Для представления интересов в суде и иных административных органах ИП Габдрашитов Д.Ю. убедил Ч* заключить второй договор, согласно которому Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство оказать Заказчику следующие юридические услуги: представление интересов Ч* по вопросу приватизации квартиры. Услуги по договору оплачены Ч* в полном объеме, что подтверждается квитанцией к приходному кассовому ордеру N на сумму 58000 (пятьдесят восемь тысяч) рублей 00 коп.

В ходе рассмотрения дела в суде Ч* стало понятно, что составлено исковое заявление на вселение в квартиру, к которой она и так имела/имеет свободный доступ, при этом на стадии заключения договора, а также в предмете договора на оказание юридических услуг, указанных требований не предусмотрено.

Оказанная ИП Габдрашитовым Д.Ю. услуга не была направлена на решение той проблемы, с которой изначально обращался истец, кроме того, в предмете договора на оказании юридических услуг составление искового заявления об устранении препятствий в пользовании жилым помещением предусмотрено не было.

Ч* направила почтой, а в последующем предоставила непосредственно в офис, претензию с требованием расторгнуть договоры и вернуть денежные средства. Требования не были удовлетворены, обращение потребителя проигнорировано.

Таким образом, в действиях/бездействиях ИП Габдрашитов Д.Ю. усматриваются причинение убытков, вызванных не предоставлением полной и достоверной информации, а также оказанием услуг ненадлежащего качества.

В соответствии со ст. 29 Закона о защите прав потребителей потребитель, при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги), вправе по своему выбору потребовать, соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); отказаться от услуги и потребовать возврата уплаченных по договору денежных средств.

Поскольку услуги по договору были оплачены, потребителем дважды заявлено о расторжении договоров в связи с оказанием услуг ненадлежащего качества, Ч* имеет право на получение полной стоимости, уплаченной по договорам суммы и, в силу закона, неустойки (пени).

Нарушение Ответчиком потребительских прав дает право требовать компенсацию морального вреда. Согласно ст. 15 Закона РФ N 2300-1, моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителя, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. В соответствии с пунктом 45 Постановления пленума Верховного Суда от 28 июня 2012 года N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» - при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Октябрьским районным судом г. Екатеринбурга исковые требования удовлетворены в полном объеме, в пользу потребителя взыскана сумма в размере 162300 рублей (дело N 2-267/2024 (2-4891/2023).

Особую значимость по-прежнему представляет информирование потребителей о недобросовестной деятельности через средства массовой информации и любые иные доступные источники, а также содействие восстановлению нарушенных имущественных прав, и популяризация добросовестных участников системы юридической помощи.

Всего в 2023 году специалистами территориальных отделов проведено 151 мероприятие, направленное на просвещение потребителей в области защиты прав потребителей на рынке платных юридических услуг, в том числе:

- печатные издания – 11;
- на сайте Управления – 6;
- на телевидении – 4;
- радио – 3;
- социальные сети – 16;
- информационные агентства (сайты), сайты МО – 94;
- прочее (в т.ч. семинары, совещания, круглые столы, лекции) – 17.

Консультационным Центром и консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2023 г. оказано 442 консультации 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, необходимости в подготовке тех или иных документов, результата рассмотрения спорной ситуации;
- оказание юридических услуг ненадлежащего качества;

- нарушение срока оказания услуг;
- реализации права потребителя на отказ от исполнения договора оказания юридических услуг на основании ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»;
- отказ от возврата части денежных средств за неоказанные услуги при досрочном расторжении договора;
- навязывания дополнительных платных услуг и другое.

Для потребителей подготовлено 33 претензии на сумму 538 тысяч рублей. 8 претензий удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 140 тысяч рублей.

За 2023 г. было подготовлено 23 исковых заявления на сумму к возмещению более 1,2 млн. рублей, 10 из них удовлетворены на общую сумму 760 тысяч рублей.

Справка

Асбестовским территориальным отделом подготовлено заключение в суд в защиту прав потребителя по иску потребителя С*.

Истец С* обратился в Асбестовский городской суд Свердловской области с иском к обществу с ограниченной ответственностью «СМАРТ» (далее ООО «СМАРТ»), индивидуальному предпринимателю Стрижаку А.А., обществу с ограниченной ответственностью «ЮРИСТИКА» (далее ООО «ЮРИСТИКА») о защите прав потребителей, указав, что 16.10.2021 между истцом и ООО «Банк Оранжевый» заключен кредитный договор на приобретение транспортного средства Инфинити QX50, 2014 года выпуска, на сумму 1 349 900 рублей. Получателями кредитных средств числятся ООО «Марисоль», ООО «СМАРТ», ИП Стрижак А.А., ООО «ЮРИСТИКА».

По заявлению истца был выдан сертификат на круглосуточную квалифицированную юридическую поддержку ООО «ЮРИСТИКА», стоимостью 90 000 рублей. Между ООО «Марисоль» и истцом заключено соглашение, согласно которому общество передает истцу в собственность оборудование на автомобиль и/или производит определенные соглашением работы.

Далее истцом переведены денежные средства в размере 30 000 рублей на счет получателя ООО «СМАРТ» за дополнительное оборудование/услуги. Кроме того, истцом переведены денежные средства (79 900 рублей) на счет получателя ИП Стрижак А.А. за дополнительное оборудование/услуги (продленная гарантия).

В последующем истец С* решил отказаться от услуг и направил в адрес ООО «ЮРИСТИКА», ООО «СМАРТ», ИП Стрижак А.А. уведомления об отказе от услуг по договорам.

Далее истцом направлены досудебные претензии в адрес ООО «ЮРИСТИКА», ООО «СМАРТ», ИП Стрижак А.А., претензии оставлены без ответов.

В исковом заявлении истец С* указал, что при заключении кредитного договора в целях приобретения транспортного средства он не намеревался приобретать дополнительные услуги. Считает, что банком было навязано приобретение дополнительных услуг, в противном случае в предоставлении кредита было бы отказано. При этом истец С*, не обладая специальными познаниями в данной сфере, в условиях недостаточной информации о приобретаемых услугах, подписывая для получения кредита изготовленные типографическим способом заявления, был лишен возможности объективно оценить потребность в навязываемых ему услугах.

Также истец указал, что никакими услугами по заключенным договорам с ответчиками он не воспользовался.

Решением Асбестовского городского суда исковые требования гр. С* удовлетворены в полном объеме, с каждого из ответчиков взысканы денежные средства: сумма, уплаченная по договору; компенсация морального вреда; штраф в пользу потребителя; судебные расходы на оплату юридических услуг (дело N 2-993/2023).

Примерный перечень организаций, в которые граждане вправе обратится за правовой помощью:

1. Государственное казенное учреждение Свердловской области «Государственное юридическое бюро по Свердловской области» (г. Екатеринбург, ул. Куйбышева, д. 84, корпус 2, тел. (343) 272-72-77).
2. Адвокатская палата Свердловской области; адвокаты, действующие на территории Свердловской области (г. Екатеринбург, ул. Тургенева, д. 28, тел. (343) 371-17-63, сайт: https://NNoapso.fparf.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».

4. Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (сфера правовой помощи – защита прав потребителей) (г. Екатеринбург, ул. Московская, 49, тел. (343) 272-00-07; г. Екатеринбург, пер.

Отдельный, д.3, тел. (343) 374-14-55, 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).

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.

3.10. Культурно-развлекательные услуги

В соответствии со ст. 3 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденных Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 N 3612-1 (далее – Основы законодательства о культуре), культурной деятельностью является деятельность по сохранению, созданию, распространению и освоению культурных ценностей. При этом под культурными ценностями понимаются нравственные и эстетические идеалы, нормы и образцы поведения, языки, диалекты и говоры, национальные традиции и обычаи, исторические топонимы, фольклор, художественные промыслы и ремесла, произведения культуры и искусства, результаты и методы научных исследований культурной деятельности, имеющие историко-культурную значимость здания, сооружения, предметы и технологии, уникальные в историко-культурном отношении территории и объекты.

Согласно ст. 8 Основ законодательства о культуре культурная деятельность является неотъемлемым правом каждого гражданина независимо от национального и социального происхождения, языка, пола, политических, религиозных и иных убеждений, места жительства, имущественного положения, образования, профессии или других обстоятельств. При этом ст. 12 указанных Основ закрепляет право каждого на приобщение к культурным ценностям, на доступ к государственным библиотечным, музейным, архивным

фондам, иным собраниям во всех областях культурной деятельности.

К культурно-развлекательным услугам можно отнести деятельность аквапарков, игровых центров и парков развлечений, организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ (за исключением кинопоказа) и интерпретацию произведений литературы и искусства (например, к таким организациям относятся театры, филармонии, цирки, самостоятельные творческие исполнительские коллективы, концертные залы).

Услуги должны соответствовать установленным требованиям и использоваться безопасно для жизни, здоровья и имущества потребителя. Данные требования являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

Согласно требованиям законодательства в области защиты прав потребителей, потребитель имеет право на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе услуг.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать: перечень оказываемых услуг и форм их предоставления, цены на оказываемые услуги, сроки оказания услуг (выполнения работ); указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги); указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений, дополнительные услуги и их стоимость.

Если для безопасного использования услуги необходимо соблюдать специальные правила, то исполнитель обязан довести эти правила до сведения потребителя.

Например, Исполнитель развлекательных услуг должен предоставить информацию прошел ли аттракцион плановый техосмотр и имеются ли на то соответствующие документы и подтверждающие знаки (таблички, наклейки и т.п.).

В соответствии с частью четвертой статьи 36.2 Основ законодательства о культуре, организации культуры и физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальные предприниматели), осуществляющие создание, исполнение, показ (за исключением кинопоказа) и интерпретацию произведений литературы и искусства, и музеи размещают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» информацию:

об установленных организациями исполнительских искусств и музеями ценах на билеты, абонементы и экскурсионные путевки на проводимые ими театрально-зрелищные, культурно-

просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее - зрелищные мероприятия);

о лицах, уполномоченных в соответствии с частью четвертой статьи 52.1 настоящих Основ на реализацию билетов, абонементов и экскурсионных путевок на зрелищные мероприятия, о других лицах, которым в соответствии с частью пятой статьи 52.1 настоящих Основ уполномоченными лицами переданы права и обязанности по реализации билетов, абонементов и экскурсионных путевок на зрелищные мероприятия, включая сведения о сайтах в сети «Интернет», через которые указанными лицами осуществляется реализация таких билетов, абонементов и экскурсионных путевок, а также информацию о максимальной стоимости технологически обусловленных (необходимых) и неразрывно связанных с реализацией билетов, абонементов и экскурсионных путевок услуг по бронированию, формированию в электронной форме и (или) печати на бумажном носителе билетов, абонементов или экскурсионных путевок, по информированию покупателей о проводимых зрелищных мероприятиях, об отмене, замене и (или) переносе зрелищных мероприятий и иных информационно-консультативных услуг (далее - сопутствующие услуги), оказываемых покупателям билетов, абонементов и экскурсионных путевок указанными лицами;

о формах, реквизитах и элементах оформления билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия;

о лицах, на которые в соответствии с частью девятой статьи 52.1 настоящих Основ возложена обязанность по возмещению посетителю полной стоимости билета, о лицах, на которые в соответствии с частью пятнадцатой статьи 52.1 настоящих Основ возложена обязанность по возврату посетителю стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки;

о зрелищных мероприятиях, посещение которых осуществляется при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителя, в том числе документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, с указанием сведений о посетителе (фамилии, имени и отчества) в билете, абонементе и экскурсионной путевке (далее - именной билет, именной абонемент и именная экскурсионная путевка), в случае реализации организациями исполнительских искусств и музеями именных билетов, именных абонементов, именных экскурсионных путевок;

о предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе льготы,

скидки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия специальных программах и акциях, включая информацию о праве таких организаций исполнительских искусств и музеев не принимать к возврату приобретенные в рамках данных специальных программ и акций билеты, абонементы и экскурсионные путевки;

о порядке возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия.

Законодательством установлена обязанность исполнителя услуг информировать потребителя о наличии возрастного ограничения на демонстрацию зрелищного мероприятия.

До начала демонстрации посредством зрелищного мероприятия информационной продукции ей присваивается знак информационной продукции, который устанавливается в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

В случае демонстрации нескольких видов информационной продукции для детей разных возрастных категорий указанный знак должен соответствовать информационной продукции для детей старшей возрастной категории. Указанный знак размещается на афишах и иных объявлениях о проведении зрелищного мероприятия, а также на входных билетах, приглашениях и иных документах, предоставляющих право его посещения.

Демонстрация посредством зрелищного мероприятия информационной продукции, содержащей информацию, причиняющую вред здоровью и (или) развитию детей, предваряется непосредственно перед началом зрелищного мероприятия звуковым сообщением о недопустимости или об ограничении присутствия на такой демонстрации детей соответствующих возрастных категорий.

Возврат билетов на культурно-развлекательное мероприятие по инициативе потребителя осуществляется на основании ст. 52.1 Основ законодательства о культуре, Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения, утв. Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 1491.

Кроме того, организации в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством РФ, также устанавливают собственный порядок возврата билетов при отказе

посетителей от посещения зрелищных мероприятий. Собственный порядок возврата билетов может детализировать общие правила возврата, однако такой порядок не может ограничивать права посетителя или вводить менее благоприятные условия возврата билетов, чем те, которые предусмотрены в нормативных правовых актах.

В связи с болезнью потребителя подлежит возврату полная стоимость билета. В подтверждение факта заболевания, препятствующего посещению мероприятия, как причины возврата представляется копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения). Если посетитель не имеет возможности представить подтверждающие документы сразу при подаче заявления, то они могут быть представлены в срок до 14 дней со дня проведения мероприятия.

Возврат билета в случае смерти члена семьи или близкого родственника потребителя: такой возврат является для посетителя вынужденным, если смерть члена семьи или близкого родственника произошла после покупки билета, но не ранее 14 дней до дня проведения мероприятия и не позднее дня его проведения. Потребителю подлежит возврату полная стоимость билета.

Возврат билетов связи с отказом потребителя по иным причинам:

Потребитель вправе в любое время отказаться от посещения мероприятия (ст. 32 Закона «О защите прав потребителей»). Размер возврата денежных средств зависит от того, когда подано такое заявление (ч. 11, 12 ст. 52.1 Основ):

- заявление подано за 10 дней до проведения мероприятия или ранее - возврат осуществляется в размере 100 процентов стоимости билета;
- заявление подано менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения мероприятия - возврат осуществляется в размере не менее 50 процентов стоимости;
- заявление подано менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия - возврат осуществляется в размере не менее 30 процентов стоимости;
- заявление подано менее чем за 3 дня - организация вправе не осуществлять возврат.

Собственный порядок организации может предусматривать иные, более высокие размеры сумм возврата.

За ненадлежащее исполнение условий договора, нарушение исполнителем сроков оказания культурно-развлекательных услуг Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» установлена ответственность исполнителя перед потребителем.

В соответствии со статьей 29 Закона РФ от 07.02.1992 N2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель, услуга которому оказана с недостатками, может по своему выбору потребовать соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, повторного оказания услуги (если это возможно) либо возмещения убытков, в том числе отказавшись от исполнения договора.

Требования, связанные с недостатком оказанной развлекательной услуги, могут быть предъявлены при ее принятии или в ходе ее оказания. Требования потребителя об уменьшении цены за оказанную услугу, о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков подлежат исполнению в течение десяти дней с момента его предъявления.

Если исполнитель нарушил сроки начала, окончания и промежуточные сроки оказания услуги или во время оказания услуги стало очевидным, что она не будет оказана в срок, потребитель по своему выбору вправе (п. 1 ст. 28 Закона о защите прав потребителей): назначить исполнителю новый срок; поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов; потребовать уменьшения цены за оказание услуги; расторгнуть договор об оказании услуги; потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги; потребовать выплаты неустойки в размере 3 процентов цены оказания услуги за каждый день просрочки. При этом сумма взысканной неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида услуги или общую цену заказа, если цена оказания отдельного вида услуги не определена договором.

Указанные требования не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуг произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности услуги, подлежит возмещению в соответствии со ст. 14 Закона «О защите прав потребителей» в рамках гражданского судопроизводства.

Если в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств перед потребителем ему причинен моральный вред (физические или нравственные страдания), он также подлежит возмещению в размере, определяемом судом.

Потребитель вправе обратиться с письменной претензией к исполнителю развлекательной услуги, где был причинен вред здоровью, и потребовать возмещения причиненного вреда в полном объеме и компенсации морального вреда, а при отказе в решении

данного вопроса обратиться в судебные органы с иском о взыскании причиненного вреда здоровью и морального вреда.

За 2023 г. в адрес Управления поступило 68 письменных обращений граждан. Значительная часть поступивших обращений содержали сведения об отказе в удовлетворении гражданско-правовых требований (возврат денежных средств), о нарушении сроков оказания услуг, о ненадлежащем информировании об исполнителе, оказываемых услугах.

Структура обращений потребителей представлена на рисунке 89.

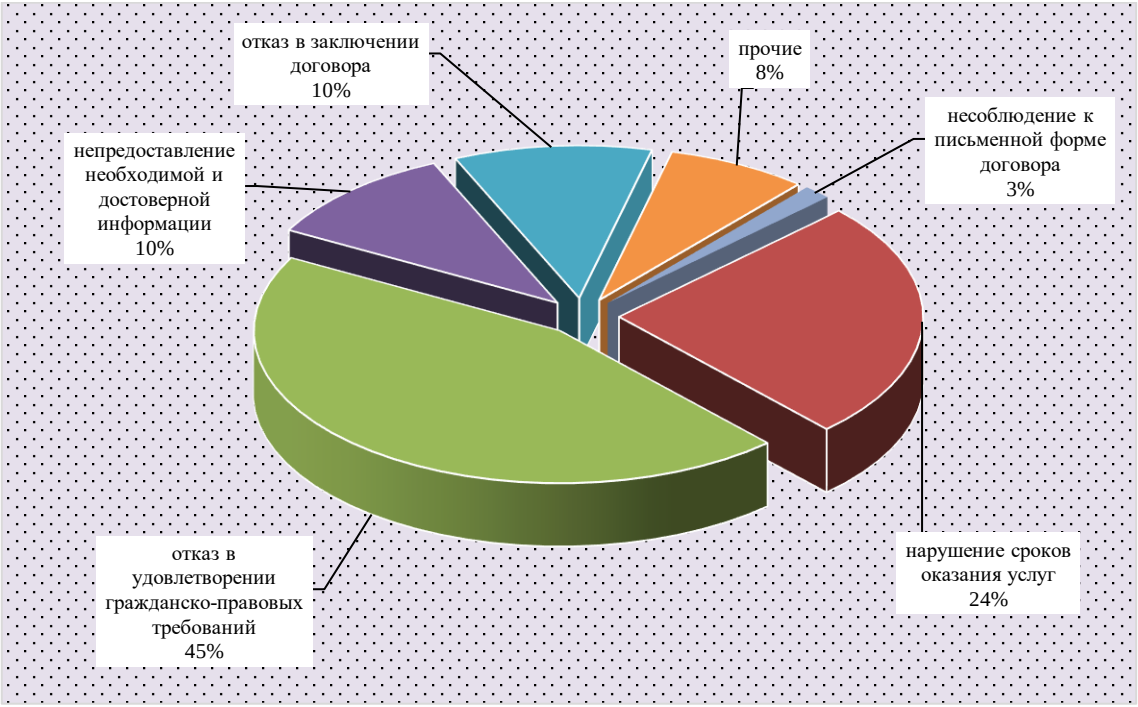

Рис.89. Платные культурно-развлекательные услуги. Структура обращений (2023 г.).

Структура обращений граждан в сфере платных культурно-развлекательных услуг:

- об отказе в удовлетворении гражданско-правовых требований потребителя – 45 процентов;
- нарушение сроков оказания услуг, ненадлежащее оказание услуг – 24 процента;
- о ненадлежащем информировании об исполнителе, оказываемых услугах – 10 процентов;
- об отказе в заключении договора – 10 процентов;
- несоблюдение к письменной форме договора – 3 процента.

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.

Количество проведенных профилактических мероприятий в 2023 году составило 128, в том числе: информирование – 77; объявление предостережения – 22; консультирование – 25, профилактический визит – 3, самообследование – 1.

Контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием в 2023 году с контролируемыми лицами не проводились в связи с введением ограничений, принятых Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

Всего за 2023 г. специалистами Управления и его территориальных отделов проведено 34 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, в том числе: 17 - наблюдение за соблюдением обязательных требований; 17 - выездное обследование.

По результатам 19 проведенных контрольных (надзорных) мероприятий было выявлено 84 нарушения.

В 2023 году в сфере платных культурно-развлекательных услуг большую часть составили нарушения, связанные с нарушением права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, об исполнителе и о режиме их работы (в том числе, при размещении информации на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»); оказанием услуг ненадлежащего качества; включением в договор условий, ущемляющих права потребителей (например: одностороннее изменение условий договора; условия ограничивающие права потребителя на отказ от договора, по основаниям, предусмотренным ст. 32 Закона о защите прав потребителей и пр.).

Структура основных правонарушений за 2023 г. сформировалась следующим образом (рисунок 90):

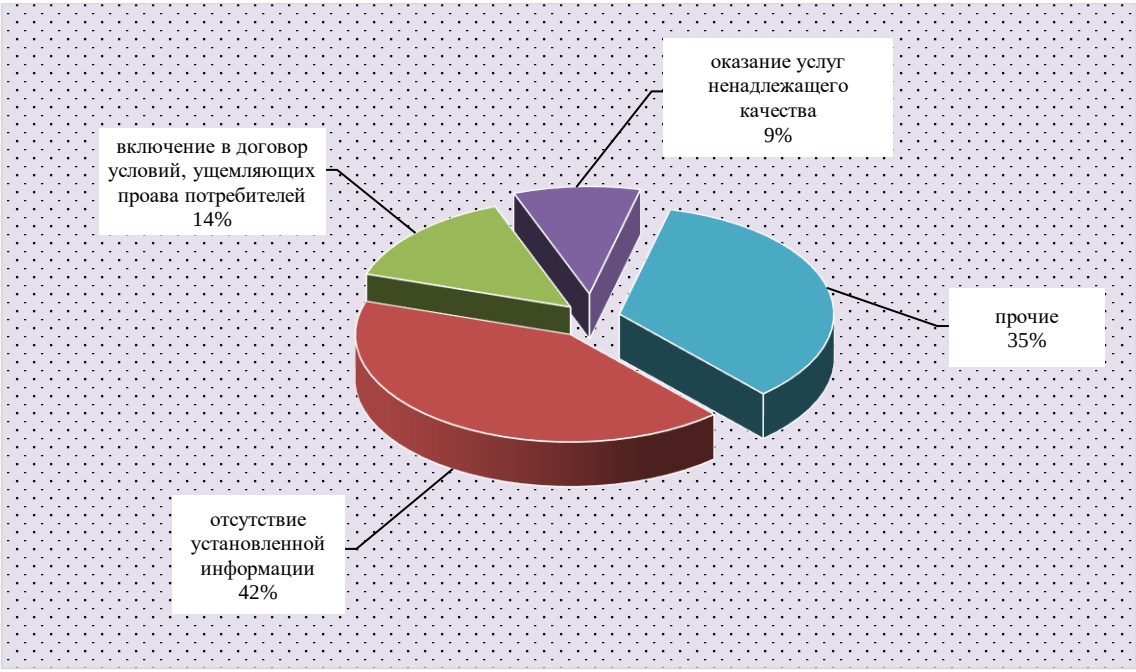

Рис. 90. Платные культурно-развлекательные услуги. Структура правонарушений (2023 г.).

Структура правонарушений:

- нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об услуге – 42 процента;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей – 14 процентов;
- оказание услуг ненадлежащего качества, нарушение сроков – 9 процентов;
- прочие – 35 процентов.

Справка.

Каменск-Уральским территориальным отделом на основании плана оргмероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих культурно-развлекательную деятельность проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия – выездное обследование в отношении ООО «КИНОФОКС» (Свердловская область, город Каменск-Уральский, ул. Ленина, д.36а), установлены нарушения требований действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, а именно:

обнаружено, что ООО «Кинофокс» не обеспечило размещение вывески с указанием наименования, режима его работы, а также адреса, контактных телефонов, адреса сайта в сети «Интернет»;

в зоне кассового обслуживания кинотеатра ООО «Кинофокс» отсутствует возможность до приобретения билета ознакомиться с

Правилами (Правила оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг. Утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2021г. N 1338), а так же с локальными актами, принятыми демонстрантами фильмов в соответствии с частью 7.2 статьи 11 Федерального закона «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию») путем вывешивания их в зоне кассового обслуживания кинотеатра;

отсутствует информация о порядке рассмотрения претензий, отсутствует адрес электронной почты и (или) почтовый адрес для направления претензий;

отсутствует информация о продолжительности времени демонстрации рекламных материалов и материалов информационного характера, показ которых осуществляется перед демонстрацией фильмов;

Юридическому лицу выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

Справка.

Качканарским территориальным отделом в рамках контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований, посредством анализа данных, размещенных на сайте МБУК «Городской Центр Культуры и Досуга» (https://gckd-vtura.ekb.muzkult.ru/) установлены нарушения требований действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей

- включение в Правила посещения занятий в клубных формированиях, размещенные на официальном сайте учреждения, условий ущемляющих права потребителей, а именно: в разделе «Документы», размещены Правила посещения занятий в клубных формированиях МБУК «Городской Центр Культуры и Досуга ГО Верхняя Тура», в которых содержится следующие сведения: «Оплата производится ежемесячно не позднее 20 числа текущего месяца в соответствии с Прейскурантом цен на оказание платных услуг, утвержденным Приказом директора Учреждения. В связи с инфляционными процессами и удорожанием затрат, связанных с обеспечением работы ГЦКиД, стоимость занятий может быть индексирована. Оплата занятий за месяц производится по квитанции, на указанный в ней расчетный счет Учреждения. Если кружковец начинает посещать занятия не с начала месяца, то оплата занятий производится пропорционально количеству проведенных занятий. В случае пропуска половины занятий в месяце по болезни и при наличии медицинской справки установленного образца, стоимость пропущенных занятий учитывается при оплате в

следующем месяце и наличными деньгами не возвращается. Отсутствие на занятиях по другим причинам не влечет за собой финансовые обязательства со стороны клуба перед посетителями (родителями), оплата за пропущенные занятия не возвращается» (п. 4)».

МБУК «Городской Центр Культуры и Досуга» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

Справка

Первоуральским территориальным отделом в отношении Первоуральского муниципального казенного учреждения культуры «ПАРК НОВОЙ КУЛЬТУРЫ» (Свердловская обл., г. Первоуральск, ул. Физкультурников, 2) проведены контрольные (надзорные) мероприятия без взаимодействия – выездное обследование и наблюдение за соблюдением обязательных требований. По результатам установлены нарушения требований действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, а именно:

При проведении выездного обследования ПМКУК «ПАРК НОВОЙ КУЛЬТУРЫ» установлено отсутствие информации о номере лицензии, сроках действия, об органе, выдавшем лицензию на услуги зоопарка; на территории аттракциона «Улей-парка» отсутствует информация об исполнителе: фирменное наименование (наименование) организации, место ее нахождения (адрес).

При проведении наблюдения за соблюдением обязательных требований посредством анализа данных, размещенных на сайте www.park.prvadm.ru установлено:

на указанном сайте размещена недостоверная информация о номере лицензии на деятельность по содержанию и использованию животных в зоопарках, зоосадах, цирках, зоотеатрах, дельфинариях, океанариумах. На официальном сайте ПМКУК «Парк новой культуры» указана информация о номере лицензии на деятельность зоопарка (регистрационный номер лицензии 00-22-4-004525), тогда как в реестре лицензий Россельхознадзора регистрационный номер лицензии данного субъекта – Л049-00118-66/00002558, дата последнего изменения информации: 16.03.2022, 16:34);

указанный на официальном сайте ПМКУК «Парк новой культуры» www.park.prvadm.ru режим работы зоопарка не соответствует информации, размещенной при входе на территорию зоопарка, что вводит потребителей в заблуждение относительно фактического режима работы зоопарка. На сайте www.park.prvadm.ru указано: «Минизоопарк работает: вт-вс с 10:00

до 17:00. Каждый пн — санитарный день». Фактически на вывеске зоопарка указано: «Минизоопарк» режим работы: зима 10-17 лето 10-21, выходной: санитарный день: последний понедельник месяца»;

на официальном сайте www.park.prvadm.ru отсутствует информация об исполнителе услуг аттракциона «Жемчужина. Указание на оказание услуг аттракциона «Жемчужина» на официальном сайте ПМКУК «Парк новой культуры» предполагает, что исполнителем услуг является ПМКУК «Парк новой культуры», тогда как, фактически услуги аттракциона «Жемчужина» оказывает иной исполнитель - ООО «Уральский центр Инноваций»;

на официальном сайте www.park.prvadm.ru отсутствует: информация об услугах, о цене в рублях и условиях приобретения услуг аттракционов «Жемчужина» и «Улей-парк».

ПМКУК «Парк новой культуры» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований. Получены ответы, согласно которым все нарушения устранены.

Справка

Серовским территориальным отделом в отношении парка активных развлечений «Отрыв» (Свердловская область, г. Серов, ул. Фуфачева,21) проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия – выездное обследование. По результатам установлены нарушения требований действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, а именно: исполнителем индивидуальным предпринимателем Лежанкиным Н.Д. не доводится до сведения потребителей (заказчиков) следующая информация: сведения об условиях изменения или расторжения договора; перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании физкультурно-оздоровительных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации; способы оплаты физкультурно-оздоровительной услуги; адрес, по которому принимаются претензии потребителя (заказчика); номера телефонов исполнителя; информация о Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей». На момент обследования указанная информация отсутствовала на информационном стенде; исполнителем не доводятся в наглядной и доступной форме до сведения потребителей (заказчиков) информация о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. На момент обследования, 13.10.2023, указанная информация была размещена в недоступном для потребителей месте (за стойкой у администратора);

исполнителем не доводятся в наглядной и доступной форме до сведения потребителей (заказчиков) информация о правилах оказания услуг, а именно: на момент обследования на информационном стенде отсутствует Постановление Правительства РФ 129 «Правила оказания физкультурно-оздоровительных услуг». Указанные факты подтверждаются фотоматериалом.

Индивидуальному предпринимателю Лежанкину Н.Д. объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Справка

Талицким территориальным отделом на основании плана оргмероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих культурно-развлекательную деятельность проведены контрольные (надзорные) мероприятия без взаимодействия.

1. В отношении ИП Софронова А.В. (кинотеатр «3D SINEMA», Тугулымский район, пгт.Тугулым, ул. Октябрьская, 2а) проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований путем анализа информации, размещенной на сайте https://sinematug.ru/schedule. По результатам установлены нарушения требований действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, а именно:

потребителям не предоставляется возможность до приобретения билета ознакомиться с настоящими Правилами и правилами работы кинозалов, настоящие правила не размещены на сайте (https://siNematug.ru/schedule) в сети «Интернет»;

при предоставлении услуги по продаже билетов дистанционным способом с использованием сети «Интернет» не обеспечено наличие сервиса, позволяющего потребителю оставить отзыв о качестве и безопасности услуг, размещаемого на сайте (https://siNematug.ru/schedule) в сети «Интернет»;

не обеспечено размещение на сайте в сети «Интернет» (https://siNematug.ru/schedule) информации о порядке рассмотрения претензий.

ИП Софроновой А.В. объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

2. В отношении МБУ «Центр информационной культурно-досуговой и спортивной деятельности» (кинозал «Горизонт» по адресу: Байкаловский район, с. Байкалово, ул. Революции, д.23) проведено контрольное (надзорное) мероприятие без

взаимодействия – выездное обследование. По результатам выявлены следующие нарушения:

не обеспечено размещение вывески с указанием режима его работы, а также адреса, контактных телефонов;

не предоставляется посетителям возможность до приобретения билета ознакомиться с Правилами оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 16.08.2021 N 1338;

до приобретения посетителем билета не обеспечено предоставление посетителям полной и достоверной информации, а именно: о дате выпуска фильма, исполнителях главных ролей; о расположении мест в кинозале (план); о льготах, предоставляемых отдельным категориям посетителей в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также о скидках на билеты.

не обеспечено путем размещения в зоне кассового обслуживания кинотеатра информирование посетителей о продолжительности времени демонстрации рекламных материалов и материалов информационного характера, показ которых осуществляется перед демонстрацией фильмов.

МБУ «Центр информационной культурно-досуговой и спортивной деятельности» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

В 2023 году Управлением и территориальными отделами применялись меры гражданско-правовой защиты потребителей, в том числе, иски в защиту потребителей, заключения в суд в защиту прав потребителей.

В 2023 году в защиту прав потребителей подано 7 исков в суд (из них, в защиту неопределенного круга потребителей – 2 иска, в защиту конкретного потребителя – 5), рассмотрено и удовлетворено 6 исков. Присуждено денежных средств в пользу потребителей – 98,6 тысяч рублей. Дано 4 заключения по искам потребителей, рассмотрено дел по которым даны заключения – 4, удовлетворено – 4. Присуждено денежных средств в пользу потребителей – 72,9 тысяч рублей.

Справка

В Первоуральский территориальный отдел поступило письменное заявление потребителя с просьбой обратиться в суд в защиту прав, свобод и законных интересов в связи с неудовлетворением индивидуальным предпринимателем в

добровольном (досудебном) порядке требований потребителя, а именно: о возврате уплаченных денежных средств за нарушение срока оказания услуг при проведении зрелищного мероприятия.

В январе 2023 г. потребитель на сервисе прямых продаж билетов Qtickets https://qtickets.ru/ приобрела два электронных билета стоимостью 1275 руб. за каждый билет на выступление UNLYSTEPHAN, которое должно было проходить 27.01.2023 г. в клубе «Свобода Концерт Холл» (г. Екатеринбург). Согласно информации на билетах организатором мероприятия являлась ИП Иванова Дарья Сергеевна.

Однако выступление артиста не состоялось, о чем потребители узнали в день мероприятия, приехав в клуб к назначенному времени. В ожидании мероприятия потребители провели на улице около 3 часов (в помещение клуба зрители не были допущены). Позднее, потребитель узнала, что выступление UNLYSTEPHAN перенесено на 20.02.2023 г. Новая дата проведения мероприятия потребителя не устроила («будний день, учеба допоздна»), ею было принято решение об отказе от посещения мероприятия (от услуги). Потребителем на электронный адрес ответчика было направлено обращение об отказе от билетов: «хочу вернуть билет, не получается посетить мероприятие, будний день», но ей указали, что «заявление не по форме». Тогда, потребитель на электронный адрес организатора ИП Ивановой Д.С. направила заявку для возврата уплаченных денежных средств за билеты по форме, предложенной на странице сайта. Требования потребителя в добровольном порядке не были удовлетворены.

Так как, потребитель является студенткой, и, в связи с тем, что потребитель не обладает специальными познаниями в области потребительского законодательства РФ, Территориальный отдел посчитал необходимым обратиться с исковым заявлением в защиту интересов конкретного потребителя в суд. Сумма к возмещению, заявленная Первоуральским территориальным отделом составляла 4 309 руб. 50 коп., а также, исковое заявление содержало требование компенсации морального вреда в размере 5 000 (пять тысяч) руб. Общая сумма иска на момент подачи – 9 309 рублей 50 копеек. Копия искового заявления Роспотребнадзором была направлена в адрес ответчика – ИП Ивановой Д.С. Мировым судьей судебного участка N 6 судебного района, в котором создан Первоуральский городской суд Свердловской области было назначено рассмотрение материалов гражданского дела.

До первого судебного заседания индивидуальным предпринимателем на банковскую карту потребителя были перечислены денежные средства в размере 10 380 рублей 72 копейки. Размер выплаченной суммы удовлетворил потребителя,

мировым судьей судебного участка N 6 судебного района было вынесено соответствующее определение о прекращении дела.

Справка

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области обратилось в суд с исковым заявлением в защиту прав и законных интересов группы лиц – потребителей, в отношении общего ответчика ООО «ТУР» - организатора концерта группы «Руки Вверх!».

Предметом спора явились однородные права, связанные с правами потребителя на отказ от посещения культурно-зрелищного мероприятия.

20.06.2020 г. в городе Екатеринбурге должен был состояться концерт группы «Руки Вверх!» (организатор - ООО «ТУР»).

В связи с развитием ситуации с заболеванием новой коронавирусной инфекцией и введением ограничительных мер в соответствии с Указом Губернатора Свердловской области N 100-УГ от 18.03.2020 «О введении на территории Свердловской области режима повышенной готовности и принятии дополнительных мер по защите населения от новой коронавирусной инфекции (2019-NCoV)» концерт был перенесен на 03.07.2021 г. Однако, 03.07.2021 г. концерт группы «Руки Вверх!» вновь не состоялся и был перенесен организатором на 04.06.2022 г. При этом, 03.07.2021 г. проведение концерта было возможно с учетом установленных Указом Губернатора Свердловской области от 18.03.2020 N 100-УГ ограничений: допускается проведение репетиций творческих коллективов в театрах, филармониях и концертных организациях, коллективов художественной самодеятельности в культурно-досуговых учреждениях без присутствия зрителей, а также культурно-массовых мероприятий на открытом воздухе (спектакли, концерты, театральные представления) с количеством посетителей, не превышающим 75 процентов от вместимости площадки. Концерт должен был состояться на площадке «Екатеринбург Арена» (спортивный стадион на открытом воздухе).

Таким образом, в согласованный с потребителями в условиях договора срок (первоначально 20.06.2020 г., затем 03.07.2021 г.) концерт не состоялся, организатором допущено нарушение срока оказания услуги. При этом организатор проводил аналогичные концерты в других регионах РФ, в целом проведение концертов в июле 2021г. не было запрещено при условии соблюдения противоэпидемических мер.

Потребители воспользовались своим право на отказ от посещения концерта, надлежащим образом заявив его и уведомив организатора. Требования потребителей о расторжении договора и

о возврате денежных средств в добровольном порядке организатором удовлетворены не были, в возврате денежных средств потребителям было отказано.

24.03.2022 года Октябрьским районным судом города Уфы Республики Башкортостан вынесено судебное решение, которым исковые требования Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в интересах группы потребителей к ООО «Тур» удовлетворены частично. С ответчика взыскана в пользу группы потребителей денежные средства в размере 294 100 руб. стоимости билетов на концерт группы «Руки вверх» в г. Екатеринбург.

С решением не согласился Ответчик и подал апелляционную жалобу вместе с ходатайством о восстановлении пропущенного срока.

21.12.2022 г. Верховный суд Республики Башкортостан определил, решение Октябрьского районного суда города Уфы Республики Башкортостан от 24.03.2022 года отменить в части взыскания с ООО «ТУР» стоимости билетов в пользу 15 потребителей, посетивших концерт 04.06.2022, в остальной части то же решение оставить без изменения, апелляционную жалобу без удовлетворения.

Ответчик подал кассационную жалобу.

23.05.2023 года Судебная коллегия по гражданским делам Шестого кассационного суда общей юрисдикции определила, решение Октябрьского районного суда города Уфы Республики Башкортостан от 24.03.2022 г. в той части, в которой оно оставлено без изменения апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Верховного суда Республики Башкортостан от 21.12.2022 г. и апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Верховного суда Республики Башкортостан от 21.12.2022 оставить без изменения, кассационную жалобу ООО «Тур» - без удовлетворения (Дело N 88-10717/2023 (в первой инстанции N 2-574/2022).

Особую значимость по-прежнему представляет информирование потребителей через средства массовой информации и любые иные доступные источники, а также содействие восстановлению нарушенных имущественных прав.

Консультационными центром и пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» в 2023 г. оказано 117 консультаций по вопросам оказания культурно-развлекательных услуг.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- отказ исполнителя от возврата денежных средств за перенесенные (отмененные) мероприятия;
- нарушение срока возврата стоимости билетов за несостоявшееся мероприятие;
- непредоставление информации об организаторе мероприятия, правилах возврата стоимости билетов;
- одностороннее изменение места проведения мероприятия;
- качество мероприятия и другие.

За 2023 год для потребителей подготовлено 11 претензий на сумму 131 тысяча рублей, семь претензий на сумму более 91 тысячи рублей удовлетворены в добровольном порядке.

Также подготовлено 7 исковых заявлений по вопросам оказания культурно-зрелищных услуг на общую сумму 92 тысяча рублей, 4 из них удовлетворены на общую сумму 91 тысяча рублей. В удовлетворении 1 иска отказано.

Справка

В Южный Екатеринбургский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило заявление гр. Г* о даче заключения по иску к ООО «УК «БАДЕН ГРУПП» (Свердловская область, Режевской район, г. Реж, ул. Ленина, д. 118).

По состоянию здоровья потребитель не смогла воспользоваться подаренными ей подарочными сертификатами ООО «УК «БАДЕН ГРУПП». В адрес «УК «БАДЕН ГРУПП» потребителем было направлено заявление на возврат денежных средств за сертификаты. В полученном от «УК «БАДЕН ГРУПП» ответе потребителю было отказано в возврате денежных средств со ссылкой на то, что потребитель не является покупателем сертификатов и для возврата денежных средств необходимо обратиться непосредственно покупателю. Денежные средства потребителю не были возвращены.

Потребитель обратился с исковым заявлением в суд. Специалистами подготовлено заключение по иску в защиту прав потребителя.

В соответствии со ст. 454 ГК РФ по договору купли-продажи одна сторона (продавец) обязуется передать вещь (товар) в собственность другой стороне (покупателю), а покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определенную денежную сумму (цену).

Согласно правовой позиции, отражённой в Определении Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 13.10.2015 N 57-КГ15-7 , определении Судебной коллегии по экономическим спорам Верховного Суда Российской Федерации от 25.12.2014 N 305-КГ14-1498, Определении Верховного Суда РФ от 27.12.2018 N 305-АД18-18522, приобретенные подарочные карты подтверждают внесение потребителем аванса и право на покупку товара (услуги) в будущем, то есть уплаченная за подарочную карту сумма является авансом. В связи с тем, что оплата покупателем подарочной карты это аванс, то в силу закона он не может быть удержан Обществом.

Дело рассмотрено мировым судьей судебного участка N 9 Верх-Исетского суда города Екатеринбурга, исковые требования удовлетворены (дело 2-320/2023).

Справка

В Южный Екатеринбургский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило заявление гр. Н* о даче заключения по иску к ООО «Городские зрелищные кассы» (Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Карла Либкнехта, 22) о защите прав потребителей при продаже двух билетов на концерт THOMAS ANDERS, общей стоимостью 9 600 руб. 00 коп.

Гр. Н* были приобретены у ООО «Городские зрелищные кассы», по адресу: г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 5, ТЦ «Алатырь» два билета на культурное мероприятие концерт THOMAS ANDERS, общей стоимостью 9 600 руб. 00 коп.

Концерт должен был состояться 1 апреля 2020г. в ККТ «Космос» по адресу: г. Екатеринбург, ул. Дзержинского, д. 2, в 19:00 час., организатором в билетах указана ИП Калабина Екатерина Яковлевна.

Однако, в указанную дату мероприятие не состоялось и неоднократно переносилось на другие даты: 24 июня 2020г., 28 октября 2021г., 15 марта 2022г.

В марте 2022 г. концерт в очередной раз не состоялся, информация, о том, когда состоится концерт не предоставлена. В связи с чем, потребителем было принято решение об отказе от посещения концерта THOMAS ANDERS.

В адрес ответчика ООО «Городские зрелищные кассы» было направлено заявление на возврат денежных средств. Данное заявление было вручено ответчику. В дальнейшем в адрес ООО «Городские зрелищные кассы» заказной почтой была направлена претензия о досудебном урегулировании спора, конверт с претензией вернулся истцу.

Потребитель обратился с иском в суд. Специалистами подготовлено заключение по иску в защиту прав потребителя.

В соответствии ст. 52.1 ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) В случае отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе возмещается в установленном организацией исполнительских искусств или музеем порядке полная стоимость билета организацией исполнительских искусств или музеем либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором уполномоченного лица с организацией исполнительских искусств или музеем на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета.

В случае отказа посетителя от посещения, проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет). В случае отказа посетителя от посещения, проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным частью десятой настоящей статьи, посетитель имеет право при возврате билета, абонемента или экскурсионной путевки: не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета, абонемента или экскурсионной путевки.

В соответствии с п. 1 Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, утверждённого Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 N 442), настоящее Положение устанавливает особенности отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной

готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части.

В соответствии с п. 3 Положения N 442, при отмене организацией исполнительских искусств или музеем проведения зрелищных мероприятий организация исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо, у которого приобретен билет, если договором уполномоченного лица с организацией исполнительских искусств или музеем на указанное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки (далее - уполномоченное лицо), вправе предложить посетителю посетить то же или иное зрелищное мероприятие после отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, либо возместить посетителю полную стоимость билета, абонемента или экскурсионной путевки.

В соответствии с п. 3(1) Положения N 442, при переносе зрелищного мероприятия организация исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо вправе предложить посетителю посетить перенесенное зрелищное мероприятие по ранее приобретенному билету, абонементу или экскурсионной путевке, либо обменять ранее приобретенный посетителем билет, абонемент или экскурсионную путевку на ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие.

В п. 5 Положения N 442 установлены сроки возврата денежных средств потребителям в случаях, установленных п. 3 и 3(1) Положения N 442. В то же время в Положении N 442 отсутствуют какие-либо указания относительно того, в какой срок и в каком порядке посетитель вправе отказаться от посещения, вновь назначенного (перенесенного) мероприятия.

Следовательно, отсутствуют основания полагать, что к вновь назначенному (перенесенному) мероприятию неприменимы общие положения гражданского законодательства Российской Федерации, Основы законодательства Российской Федерации о культуре, нормы Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», касающиеся отказа потребителя от договора оказания услуг.

Н* воспользовался своим правом на отказ от посещения концерта, и потребовал возврата денежных средств за концерт THOMAS ANDERS, который не был проведен.

Согласно п. 1 ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков,

причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

На основании п. 3. ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 3 процентов от цены работ.

Пункт 67 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 N25 «О применении судами некоторых положений раздела 1 части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» содержит разъяснения о том, что бремя доказывания факта направления сообщения и его доставки адресату лежит на лице, направившем сообщение.

Юридически значимое сообщение считается доставленным и в тех случаях, если оно поступило лицу, которому оно направлено, но по обстоятельствам, зависящим от него, не было ему вручено или адресат не ознакомился с ним (п. 1 ст. 165.1 ГК РФ).

Претензия в адрес ответчика была направлена заказной почтой, конверт с претензией вернулся в почтовое отделение истца. Таким образом, риск неполучения поступившей корреспонденции несет адресат. Учитывая изложенное, истец имеет право на неустойку.

Вследствие нарушения Ответчиком законных прав гр. Н* и в целях их восстановления, истцом были понесены дополнительные судебные расходы, связанные с оплатой юридических услуг за составление искового заявления. Данный факт подтверждается договором об оказании услуг, кассовым чеком об оплате за услуги, актом сдачи-приемки оказанных услуг.

Согласно ст. 88 ГПК РФ судебные расходы состоят из государственной пошлины и издержек, связанных с рассмотрением дела.

На основании ст. 94 ГПК РФ к издержкам, связанным с рассмотрением дела, относятся, в том числе: суммы, подлежащие выплате экспертам; расходы на оплату услуг представителей; другие признанные судом необходимыми расходы.

В соответствии с п. 1 ст. 98 ГПК РФ стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы.

В результате нарушения ответчиком прав Н*, потребитель понес убытки: денежные средства, уплаченные истцом за оказанные платные услуги (консультация потребителя, подготовка искового заявления) в консультационном пункте по защите прав потребителей Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по

Свердловской области в Чкаловском районе города Екатеринбурга, городе Полевской и Сысертском районе.

В соответствии со п.2 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей» убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

Указанные расходы являются для истца убытками, они не завышены, являются соразмерными объему оказанных услуг (представлению интересов в суде, консультированию, подготовке документов), что соответствует принципам соблюдения баланса прав и интересов сторон.

В силу ст. 15 Закон «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом прав потребителя, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

В соответствии со ст. 151 Гражданского Кодекса РФ под моральным вредом следует понимать физические или нравственные страдания от действий причинителя вреда, нарушающими его личные неимущественные права, либо посягающие на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага.

В соответствии с пунктом 45 Постановления пленума Верховного Суда от 28 июня 2012 г. N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» - при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения требований является установленный факт нарушения прав потребителя.

Так же, пунктом 45 Пленума установлено, что размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем, размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости услуги.

Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости.

Решением мирового судьи судебного участка N 3 Полевского городского суда требования гр. Н* удовлетворены (дело N 2-466/2023).

Глава 4. Деятельность органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей

4.1. Деятельность органов местного самоуправления

Органы местного самоуправления занимают особое место в системе управления обществом и государством, являются одной из важнейших составляющих национальной системы защиты прав потребителей, обеспечивая оперативную защиту интересов потребителей по месту их жительства на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода к каждому. Данное направление приобретает все большее распространение и носит массовый характер.

Органы местного самоуправления осуществляют государственную защиту прав потребителей, полномочия которых предусмотрена статьей 44 Закона «О защите прав потребителей», реализуемые в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 г. N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

На территории Свердловской области расположено 94 муниципальных образования.

По данным на 01.01.2024 в 64 муниципальных образованиях Свердловской области имеются специалисты, занимающиеся полностью или частично защитой прав потребителей (в г. Екатеринбург – МБУ «Екатеринбургский муниципальный Центр защиты потребителей»).

В 2023 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей, муниципальных образований в Свердловской области дано 12,5 тысячи консультаций населению по вопросам защиты прав потребителей (рисунок 91).

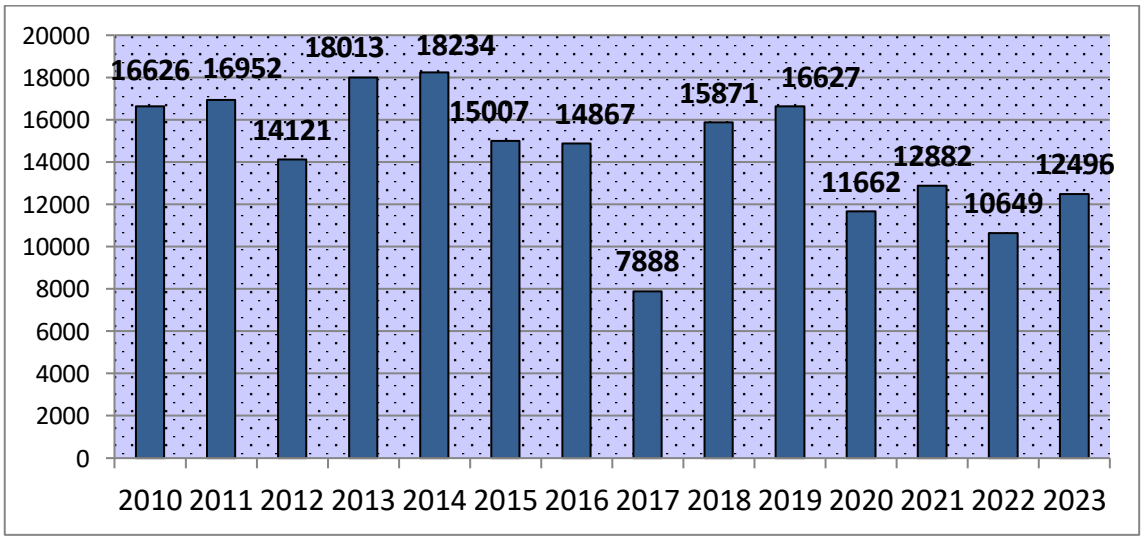

Рис. 91. Деятельность органов местного самоуправления. Количество консультаций в области защиты прав потребителей (2010-2023 гг.)

Структура консультаций, данных специалистами органов местного самоуправления следующая:

- 30,1 процента (3767 консультаций) по вопросам продажи непродовольственных товаров;
- 24,4 процента (3043 консультации) по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг;
- 11,0 процентов (1371 консультация) по вопросам прочих видов деятельности;
- 8,9 процента (1115 консультаций) по вопросам оказания бытовых услуг;
- 4,8 процента (605 консультаций) по вопросам оказания финансовых услуг;
- 4,0 процента (504 консультации) по вопросам торговли продовольственными товарами;
- 3,6 процента (450 консультаций) по вопросам оказания медицинских услуг;
- 3.0 процента (368 консультаций) по вопросам оказания транспортных услуг;
- 2,3 процента (290 консультаций) по вопросам оказания образовательных услуг;
- 1,9 процента (236 консультаций) по вопросам оказания услуг связи;
- 1,9 процента (231 консультация) по вопросам оказания туристских и экскурсионных услуг;
- 1,3 процента (159 консультаций) по вопросам оказания культурно-развлекательных услуг;
- 1.0 процент (130 консультаций) по вопросам оказания юридических услуг;
- 1,0 процент (120 консультаций) по вопросам оказания услуг общественного питания;
- 0,7 процента (90 консультаций) по вопросам долевого строительства;
- 0,1 процента (17 консультаций) по вопросам оказания гостиничных услуг.

В органы местного самоуправления в 2023 году поступило 5626 письменных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей.

Наибольший удельный вес в структуре обращений, рассмотренных специалистами муниципальных образований, занимают жалобы на ЖКХ (35,1 процента), реализацию непродовольственных товаров (27,8 процента), прочие виды деятельности (11,4 процента), бытовые услуги (7,5 процента),

транспортные услуги (4,0 процента), финансовые услуги (3,8 процента), торговлю пищевыми продуктами (2,7 процента), образовательные услуги (1,8 процента), медицинские услуги (1,7 процента), услуги связи (1,5 процента), туристские и экскурсионные услуги (0,9 процента), долевое строительство (0,8 процента), юридические услуги (0,4 процента), общественное питание (0,4 процента), культурно-развлекательные услуги (0,2 процента), гостиничные услуги (0,1 процента).

Специалистами по защите прав потребителей муниципальных образований в Свердловской области за 2023 год проведено 678 мероприятий в средствах массовой информации, посвященных вопросам защиты прав потребителей.

В 2023 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей, муниципальных образований в Свердловской области, оказана помощь в составлении 42 исков в защиту прав потребителей по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей (рисунок 92).

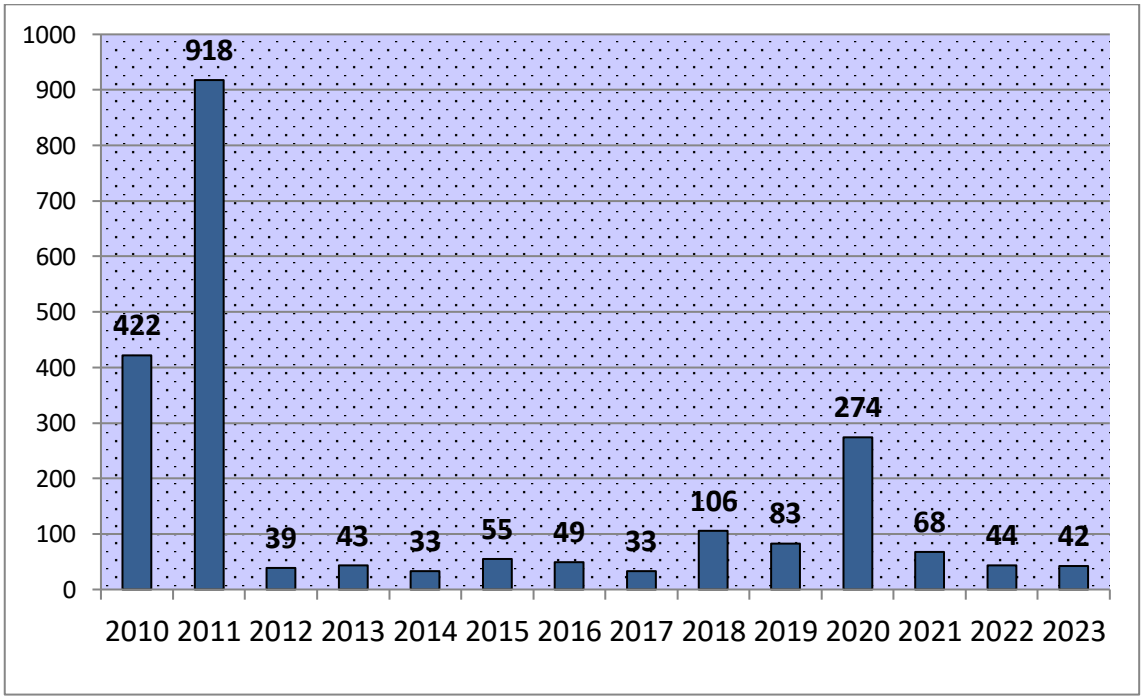

Рис. 92. Деятельность органов местного самоуправления. Иски в защиту прав потребителей (2010-2023 гг.)

Структура предмета исковых заявлений в защиту прав потребителей следующая:

- 17 исков в связи с нарушениями в сфере торговли непродовольственными группами товаров;

- 12 исков в связи с нарушениями в сфере оказания прочих видов деятельности;

- 5 исков в связи с нарушениями в сфере ЖКХ;

- 3 иска в связи с нарушениями в сфере оказания финансовых услуг;

- 2 иска в связи с нарушениями в сфере оказания бытовых услуг;

- 1 иск в сфере оказания услуг связи;

- 1 иск в сфере оказания платных медицинских услуг;

- 1 иск в сфере оказания платных образовательных услуг.

В результате деятельности специалистов муниципальных образований (консультирование, оказание помощи в составлении исков и претензий, подача исков в суд) в 2023 г. в добровольном и судебном порядке предотвращено потерь потребителям на сумму порядка 3.8 млн. рублей (рисунок 93).

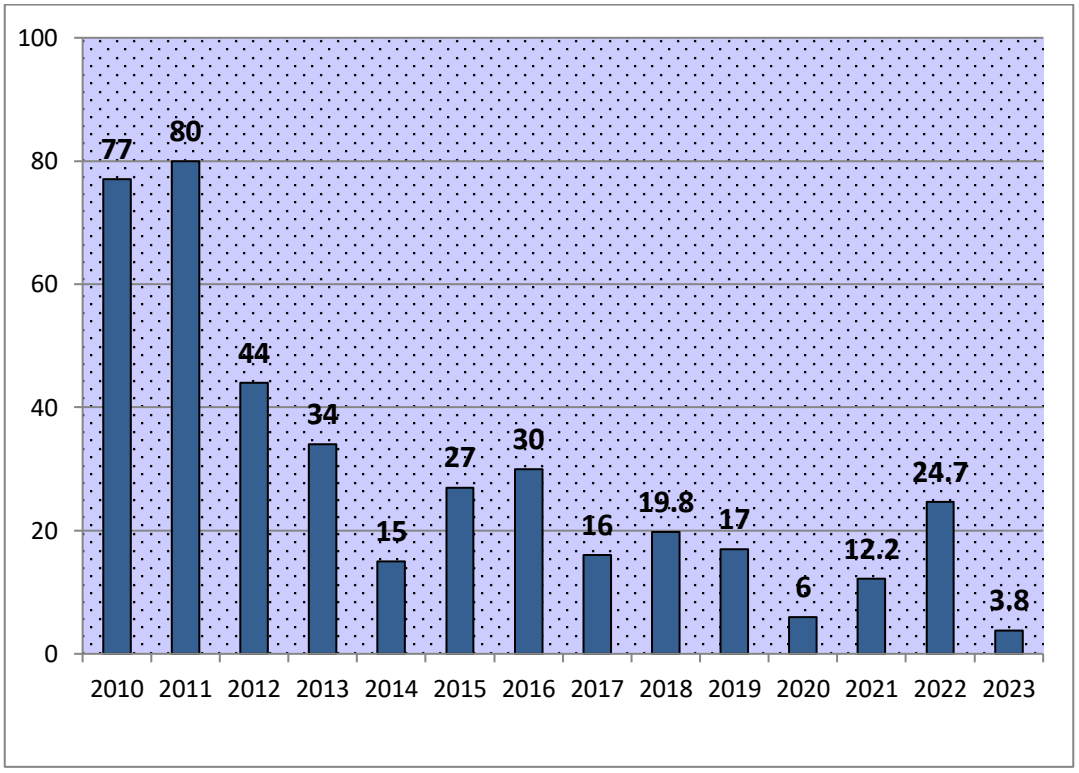

Рис. 93. Деятельность органов местного самоуправления. Общий размер предотвращённого ущерба в результате досудебной и судебной защиты прав потребителей, млн. руб. (2010-2023 гг.)

В 2023 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 70 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 2022 годом увеличились в части количества консультаций по вопросам защиты прав

потребителей, предоставленных гражданам специалистами органов местного самоуправления, несущественно уменьшилось число поданных исков. Уменьшилась сумма предотвращенного ущерба имуществу потребителей, причиненного вследствие недостатков товара (услуги) (сумма уменьшилась в 6,5 раза).

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.

С 2013 года в адрес всех глав администраций муниципальных Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области направляются предложения о принятии муниципальных программ «Защита прав потребителей» с приложением проекта программы, разработанной Управлением.

В 2017 году проект программы был обновлен и направлен в адрес администраций с предложением о его принятии.

Органами местного самоуправления в 2023 г. программы (подпрограммы) и планы мероприятий по защите прав потребителей реализовывались в 91 муниципалитете из 94 (2022 г. – 85).

Органы местного самоуправления могут оказать существенное влияние на потребительский рынок своего муниципалитета следующими способами:

- Принимать и реализовывать программы и планы мероприятий по защите прав потребителей;
- В рамках данных программ (и вне их рамок) с целью информирования населения обеспечить публикацию материалов, социальной рекламы по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных средствах массовой информации, в том числе на местных телевизионных каналах, на официальном сайте

администрации; популяризовать работу консультационных пунктов Центров гигиены и эпидемиологии;

- Осуществлять работу с сайтом «Защита прав потребителей Свердловской области» www.potrebitel66.ru;
- Продолжать взаимодействие по вопросам консультирования граждан с Территориальными отделами Управления и консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», а также при обращении - общественным объединениям потребителей (в части предоставления условий для приема граждан).

Так, на базе администраций муниципальных образований, не охваченных деятельностью консультационных пунктов (7 муниципалитетов), Управлением и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» проводилось консультирование потребителей. Так, в 2023 году предоставлено 243 консультации (42,0 процента - по вопросам торговли, 16,5 процента - по вопросам оказания бытовых услуг, 12 процентов - по вопросам оказания услуг ЖКХ, 9,5 процента - по вопросам оказания финансовых услуг, 9,5 процента - по вопросам оказания прочих услуг, 6,2 процента - по вопросам оказания платных медицинских услуг, 2,5 процента - по вопросам оказания транспортных услуг, 1,7 процента - по вопросам оказания услуг связи, 0,4 процента - по вопросам оказания платных образовательных услуг). Распространено 1069 памяток и 218 визиток. Потребителям оказана помощь в составлении 20 претензий, 5 исков, 3 проекта обращений в государственные органы.

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.

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 94).

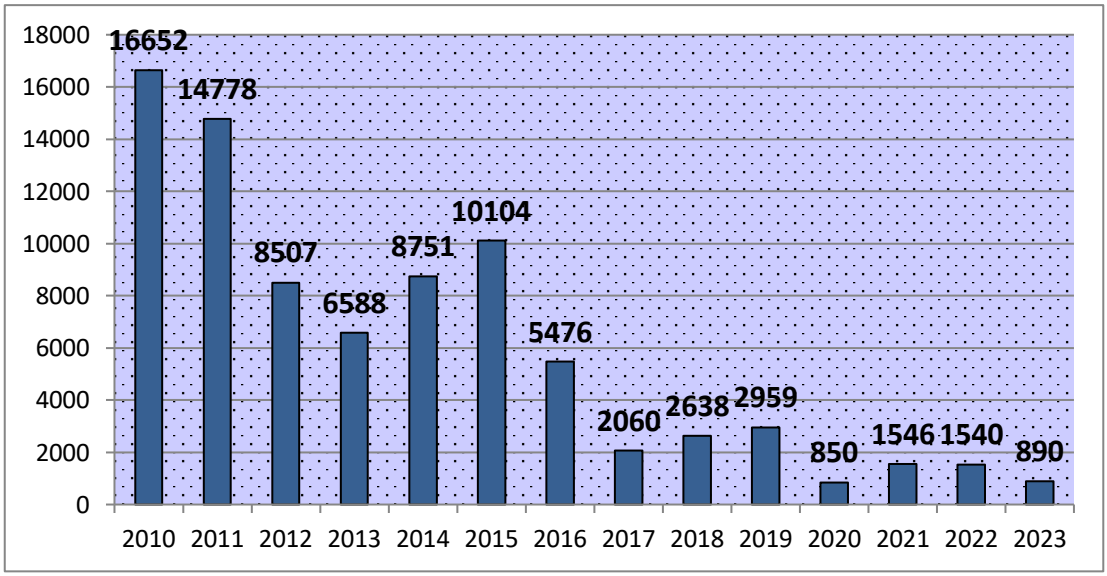

Рис. 94. Деятельность общественных организаций. Количество консультаций в области защиты прав потребителей (2010-2023 гг.)

По итогам 2023 года специалистами общественных организаций дано около 0,9 тыс. консультаций потребителям (в 2022 году – 1,5 тыс. консультаций). Количество консультаций в сравнении с 2022 годом в 2023 году незначительно снизилось.

В структуре консультаций, данных общественными организациями в 2023 году, все консультации приходятся на торговлю непродовольственными товарами (100 процентов).

Общественными организациями в 2023 году подготовлено 12 исковых заявлений в суд, что на 71,4 процента больше, чем в 2022 году (рисунок 95).

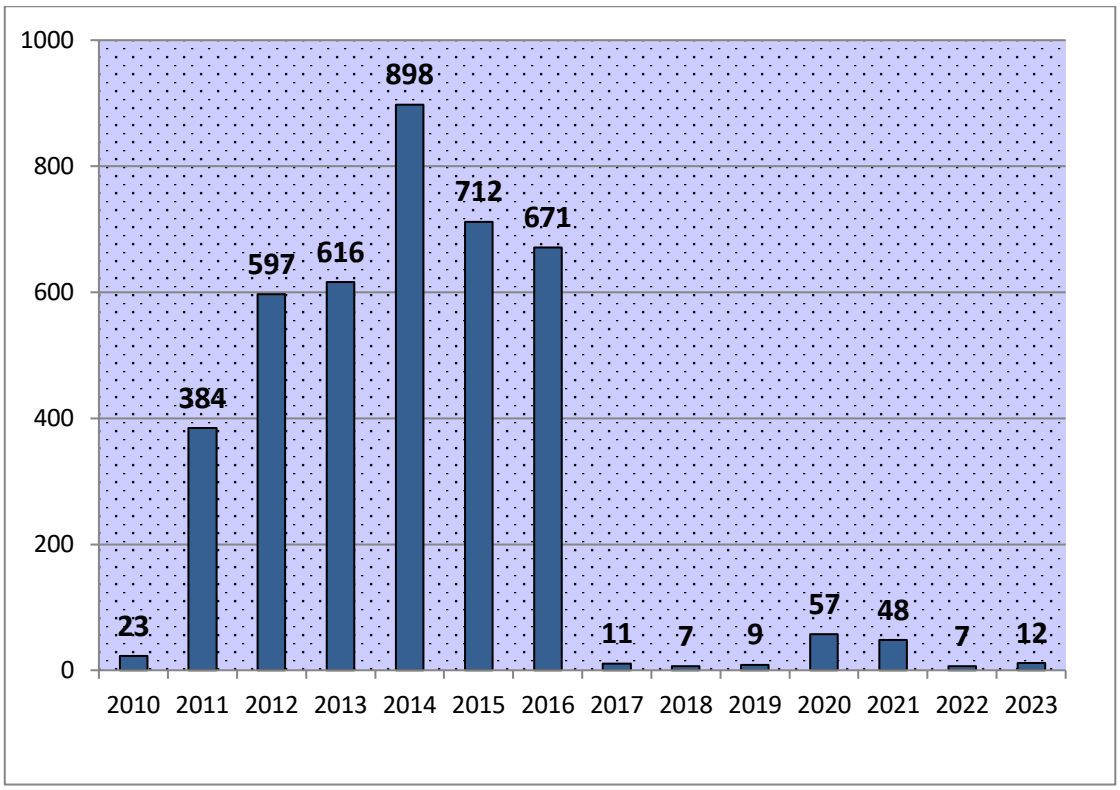

Рис. 95. Деятельность общественных организаций. Количество поданных исков в области защиты прав потребителей (2010-2023 гг.)

Структура исков, поданных общественными организациями, представлена на рисунке 96.

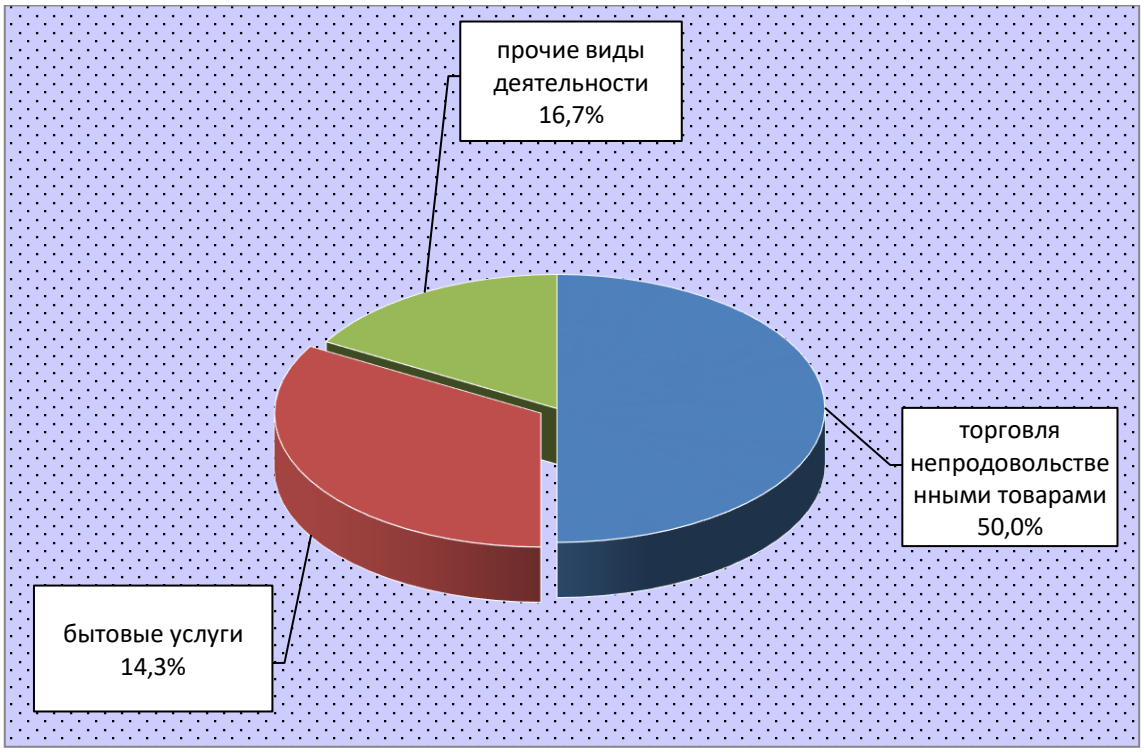

Рис. 96. Деятельность общественных организаций. Структура поданных исков в области защиты прав потребителей (2023г.)

Наибольшая доля исков, поданных общественными организациями в защиту прав потребителей, приходится на

торговлю непродовольственными товарами (50,0 процентов), бытовые услуги (33,3 процента) и прочие виды деятельности (16,7 процента).

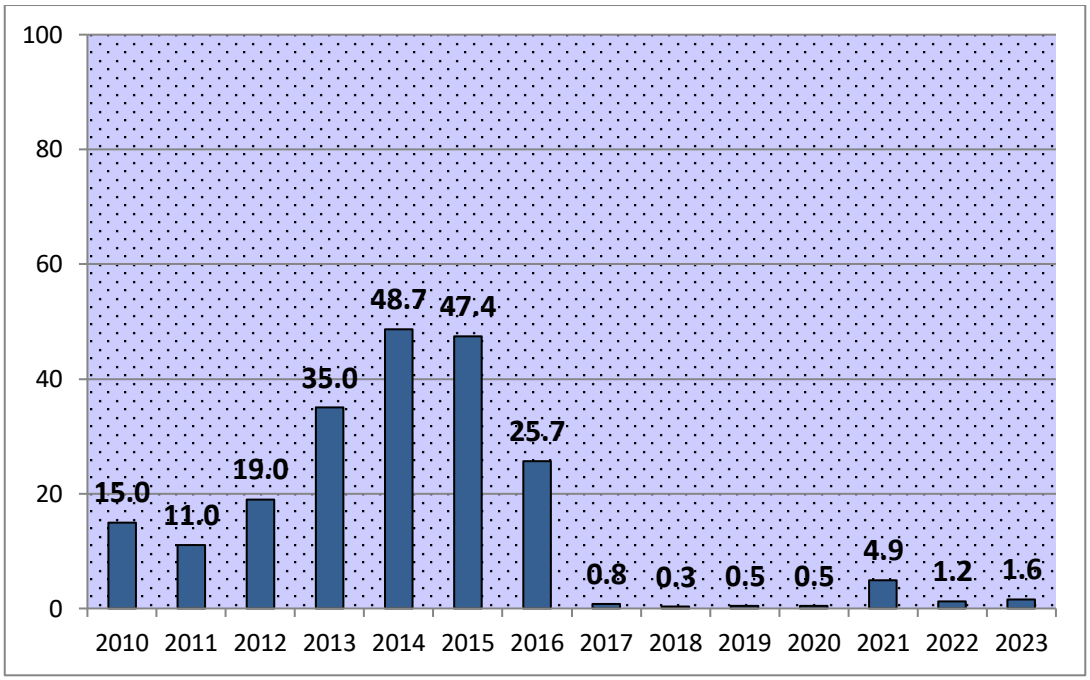

Рис. 97. Деятельность общественных организаций. Общий размер предотвращённого ущерба в результате досудебной и судебной защиты прав потребителей, млн. руб. (2010-2023гг.)

В результате деятельности общественных организаций в Свердловской области предотвращено потерь потребителям на сумму 1,6 млн. рублей, что выше чем в 2022 году (рисунок 97).

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 2023 года состоялось 2 заседания Консультационного совета, в рамках которого обсуждались следующие вопросы:

- «Итоги деятельности органов, входящих в систему защиты прав потребителей, за 2022 год. Обеспечение Защиты прав потребителей в 2023 году»;
- «Итоги деятельности консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2022 год: актуальные проблемы, обзор практики»;

- «Актуальные вопросы защиты прав потребителей в сфере электронной коммерции. Изменения в законодательстве РФ в сфере защиты прав потребителей»;
- «Актуальные вопросы защиты прав потребителей в сфере электронной коммерции (практика ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2023 год)»;
- «Информация об итогах работы по защите прав потребителей в МО «город Екатеринбург»«.

По итогам заседания были определены основные задачи и приоритетные направления на 2023 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 2023 году контрольных (надзорных) мероприятий составлено 2,6 тыс. протоколов об административных правонарушениях (2020 г. – 6,9 тыс. протоколов, 2021 г. – 5,1 тыс. протоколов; 2022 г. – 4,5 тыс. протоколов), данными органами, а также судами принято решение о наложении 2,1 тыс. административных наказаний (2020 г. - 6,7 тыс. административных наказаний, 2021 г. – 7,3 тыс. административных наказаний, 2022 г. – 3,5 тыс. административных наказаний), с наложением штрафов на сумму 24,7 млн. рублей (2020 г. - 132 млн. рублей, 2021 г. - 148,6 млн. рублей, 2022 г. – 69,6 млн. рублей).

Органами выдано порядка 1,5 тыс. предписаний и представлений, исполнение которых поставлено на контроль (2020 г. – 3,8 тыс. предписаний, 2021 г. – 6,5 тыс. предписаний, 2022г. – 1,4 тыс. предписаний).

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 2023 году системой органов в области защиты прав потребителей проведено свыше 11,1 тыс. мероприятий, направленных на правовое просвещение граждан и хозяйствующих субъектов (2020 г. - 11 тыс. мероприятий, 2021 г. – 9,8 тыс. мероприятий, 2022 г. – 10,1 тыс. мероприятий), с целью профилактики нарушений распространено порядка 27,2 тыс. памяток (2020 г. – 300 тыс. памяток, 2021 г. – 276 тыс. памяток, 2022г. - 195,5 тыс. памяток), с целью устранения нарушений и (или) восстановления нарушенных прав потребителей принято участие в 897 гражданских делах (иски, заключения) (2020 г. – в 1048 делах, в 2021 г. – в 869 делах; 2022г. – 969 делах).

В 2023 г. системой органов в сфере защиты прав потребителей проведено свыше 51,9 тыс. профилактических мероприятий, из них 20,3 тыс. составили предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований и 3,1 тыс. мероприятий – профилактические визиты.

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 2023 году осуществлялась следующая деятельность.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области уделяет значительное внимание профилактической работе, направленной на защиту прав потребителей.

С целью добровольного урегулирования споров в адрес хозяйствующих субъектов направлено 1504 предложения о добровольном урегулировании спора, рассмотрено 1127, удовлетворено – 1049. Сумма возмещения составила около 6 млн. рублей (в 2022 г. – 908 предложений о добровольном урегулировании спора, из них хозяйствующими субъектами представлены сведения по 519 предложениям, из них 428 – удовлетворено, возмещенная потребителям сумма – около 4,7 млн. руб.).

Специалисты Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2022 году приняли участие примерно в 3,9 тыс. мероприятиях, направленных на просвещение потребителей и хозяйствующих субъектов, - 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 2023 г. в ГИР ЗПП внесено 1704 материала (2022 г. – 1169 материалов) в раздел («Информационно-аналитические материалы» - 7 материалов; «Судебная практика» – 193 материала; «Новости» – 44 материала; «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям» – 1460 материалов.). В «Виртуальной приемной» размещено 200 ответов на обращения граждан (в 2022 г. - 171 ответ 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 3,2 тыс. звонков, преимущественно – по вопросам приобретения некачественных товаров, одностороннего отказа от договора со стороны продавцов, оказания некачественных бытовых услуг и др.

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 образованию 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 2023 году они проводились на тему защиты прав потребителей по вопросам качества и безопасности парфюмерно-косметической продукции; по туристическим услугам и инфекционным угрозам за рубежом; по вопросам качества и безопасности детских товаров, школьных принадлежностей; по услугам такси и каршеринга; по вопросам качества и безопасности детских товаров, выборе новогодних подарков: к Всемирному дню прав потребителей.

Специалисты Управления приняли участие в 432 гражданских делах (с заключением в защиту прав потребителя, иском в защиту прав потребителя, в защиту неопределенного круга потребителей, с исками о блокировке сайтов в сети Интернет) (2020 г. – в 365 делах, в 2021 г. – в 407 делах, в 2022 г. – в 455 делах). Судом удовлетворено в пользу потребителей 365 исков (2020 г. – 271 иск, в 2021г. – 364 исков, в 2022г. – 386 исков).

Специалистами Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» и его консультационных пунктов в 2023 году дано порядка 21,6 тыс. консультаций (2020 г. – 22 тыс. консультаций, 2021 г.- 20 тыс. консультаций, 2022 г. – 21,4 консультации), составлено 411 исков (2020 г. - 333 иска, 2021 г. - 335 иска, 2022г. – 350 исков) и 1142 претензии (2020 г. - 1189 претензий, 2021 г. – 1141 претензия, 2022г. – 1103 претензии).

Всего, сумма, возвращенная потребителям, по результатам правовой помощи Управления и Центра, составила 95,9 млн. руб. (2020 г. - 40 млн. рублей, 2021 г. - 79 млн. рублей, 2022 г. – 85 млн. рублей).

В 2023 году **Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области** осуществлял информирование посредством участия в теле- и радиопрограммах, конференциях и других средствах массовой информации. В 2023 году в сфере ЖКХ Департаментом подготовлено 24 пресс-релиза, а в строительной сфере – 6 пресс-релизов.

Руководством и сотрудниками Департамента принято участие в 8 теле- и радиопрограммах. Дан 31 комментарий для средств массовой информации, принято участие в 2 пресс-конференциях, также Департаментом подготовлены ответы на 17 информационных запросов от средств массовой информации Свердловской области.

Принято участие в круглом столе, проводимом газетой «Пенсионер» на тему о роле старших по дому и председателей товариществ собственников жилья в решении коммунальных проблем жителей. Подготовлено интервью для печатного издания газеты «Пламя» города Каменск-Уральский по вопросу организации работы территориального отдела контроля и надзора N 4, полномочия Департамента. Также принято участие в брифинге информационного агентства «Интерфакс Урал» в рамках Международного строительного форума-выставки 100+ на тему «Перспективы реформирования системы региональных строительных надзоров».

Департаментом организована работа «горячей телефонной линии» по вопросам работы организаций жилищно-коммунального комплекса и разъяснений по наиболее часто задаваемым вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг (далее – горячая линия).

В 2023 году на горячую линию поступило 2249 звонков, из них 491 по вопросам прохождения отопительного периода, а 152 звонка по вопросам предоставления коммунальной услуги «горячее водоснабжение». По всем вопросам, поступающим на горячую линию, Департаментом принимаются соответствующие меры по устранению контролируемыми лицами нарушений обязательных и лицензионных требований.

В 2023 году, как и в прошлом, проведение контрольных (надзорных) мероприятий было ограничено ввиду принятия постановления Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

На основании указанного Постановления N 336 Департаментом исключено проведение плановых контрольных (надзорных) мероприятий, а проведение внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий осуществлялось исключительно на основании сведений, указывающих на обнаружение непосредственной угрозы причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан. Контрольные (надзорные) мероприятия по вопросу обоснованности устанавливаемых нормативов потребления коммунальных услуг, коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в МКД не проводились. С учетом введенных ограничений на организацию и проведение контрольных (надзорных) мероприятий основной акцент сделан на профилактику рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям.

В отчетном периоде в рамках Программы профилактики в сфере ЖКХ Департаментом:

– в постоянном режиме осуществлялось информирование контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований путем размещения информации на официальном сайте Департамента, в официальных каналах в мессенджере Telegram, на официальной странице Департамента в социальной сети «ВКонтакте», а также через средства массовой информации.

– в адрес контролируемых лиц направлено 199 информационных писем о профилактике рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям и информирования по вопросам соблюдения обязательных требований при осуществлении деятельности по управлению МКД, установленных нормативными правовыми актами;

– объявлено 10018 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, которые могут привести/приводят к нарушениям обязательных требований;

– должностными лицами Департамента проведено 1576 консультирований по обращениям контролируемых лиц и их уполномоченных представителей, по вопросам, относящимся к осуществлению соответствующего контроля (надзора);

– по запросу контролируемых лиц, при наличии сведений о готовящихся или возможных нарушениях обязательных требований, при поступлении сведений о начале осуществления деятельности в определенной сфере, а также в отношении объектов контроля, отнесенных к высокой категории риска проведено 73 профилактических визита, из них 28 в форме видео-конференц-связи, 45 проведено по месту осуществления деятельности.

Одним из основных индикаторов настроения граждан в связи с некачественным предоставлением жилищно-коммунальных услуг являются их обращения в государственные органы за защитой своих прав.

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/1092.

На территории Свердловской области реализовывается региональная программа капитального ремонта общего имущества в МКД Свердловской области на 2015-2053 годы, утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 22.04.2014 N 306-ПП (далее – программа капремонта). В настоящее время в программу капремонта включен 28 154 МКД, что составляет 84,23 процента от общего количества МКД.

Основными видами работ, на которые расходуются средства являются: ремонт инженерных систем (холодное/горячее водоснабжение, отопление, водоотведение, электроснабжение), крыши, ремонт (замена) лифтового оборудования.

Проблема качества проведения работ остается достаточно существенной. По результатам анализа обращений, поступивших в Департамент по вопросам обеспечения проведения Региональным установлено, что вопросы качества проведения работ, причинения ущерба имуществу собственников помещений МКД актуальны для граждан.

Информация о результатах контрольной (надзорной) деятельности Департамента, о соблюдении обязательных требований для контролируемых лиц, а также об актуальных вопросах в сферах деятельности Департамента для граждан, размещается на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ссылка: https://nadzor.midural.ru/), на официальных каналах Департамента в мессенджере Telegram, а также в официальном сообществе Департамента в социальной сети «Вконтакте» (https://vk.com/Nadzor.midural).

Профилактическая работа, проводимая Департаментом в 2023 году, помогла в устранении условий, причин и факторов, способных привести к нарушениям обязательных требований и (или) причинению вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, создала условия для доведения обязательных требований до контролируемых лиц и повысила информированность о способах соблюдения таких требований, а также стимулировала добросовестное отношение контролируемых лиц, что в свою очередь помогает выстраивать с жителями МКД доверительные взаимоотношения.

Региональной энергетической комиссией Свердловской области в рамках проведения в 2023 году РЭК Свердловской

области проведено 20 мероприятий, направленных на просвещение потребителей в сфере ЖКХ:

1) через СМИ: 2 публикации в газетах о проведении в муниципальных образованиях Дней областных исполнительных органов государственной власти Свердловской области;

2) интернет ресурсы: на официальном сайте РЭК Свердловской области https://rek.midural.ru/ в разделе «Деятельность» размещена актуальная информация о тарифах, нормативах, технологическом присоединении, контрольной деятельности, стандартах раскрытия информации и другая. Подготовлено, размещено на официальном сайте РЭК Свердловской области и направлено в адрес муниципальных образований и регулируемых организаций 3 методических материала. В системе ГИС ЖКХ размещена актуальная информация о тарифах, нормативах (https://dom.gosuslugi.ru); размещен Доклад РЭК Свердловской области об осуществлении регионального государственного контроля (надзора) за 2022 год размещен на сайте РЭК Свердловской области (29.03.2023) (https://rek.midural.ru/documeNt/category/30#documeNt_list)

3) лекции, семинары:

- публичное обсуждение результатов правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности РЭК Свердловской области при осуществлении регионального государственного контроля (надзора) в области регулируемых государством цен (тарифов) за 2022 год (далее – Публичное обсуждение) в режиме видеоконференцсвязи с представителями администраций управленческих округов Свердловской области, органов местного самоуправления и организаций, осуществляющих регулируемые виды деятельности на территории Свердловской области (28.02.2023);

- 1 информационно-методический семинар в режиме видеоконференции на тему: «Особенности формирования, утверждения и применения регулируемых тарифов на 2023 год и последующий период» для регулируемых организаций, осуществляющих деятельность на территории Свердловской области (11.04.2023), а также в очном формате заседание экспертной группы при РЭК Свердловской области по теме: «Об особенностях регулируемого ценообразования в коммунальной сфере на 2024 год и о результатах тарифной компании за 2023 год» (25 декабря 2023);

4) прочие мероприятия: проведение 13 Дней исполнительных органов государственной власти Свердловской области.

Информация о порядке, сроках и результатах осуществления государственного контроля доступна для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей посредством информирования

через сеть «Интернет», возможностью получения необходимых сведений по электронной почте, на официальном сайте Комиссии.

Установленные при проверке нарушения доводятся до сведения должностных лиц проверяемых организаций, отражаются в актах проверок.

В случае выявления нарушений, предусмотренных нормами действующего законодательства, осуществляется производство по делу об административном правонарушении.

Информация о результатах плановых и внеплановых проверок, проведенных РЭК Свердловской области в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, размещается на официальной сайте Комиссии (https://rek.midural.ru/documeNt/category/76#documeNt_list), а также в Федеральной государственной информационной системе «Единый реестр контрольных (надзорных) мероприятий» информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (proverki.gov.ru) в полном объеме в установленные законодательством сроки.

В сети «Интернет» на официальном сайте РЭК Свердловской области (https://rek.midural.ru/article/show/id/10023) размещены руководства по соблюдению обязательных требований законодательства в сфере энергосбережения и повышения энергетической эффективности, в сфере соблюдения стандартов раскрытия информации, в сфере применения подлежащих государственному регулированию цен (тарифов), которые содержат требования нормативных правовых актов и разъяснения критериев правомерного поведения.

Комиссией актуализировано руководство по соблюдению обязательных требований законодательства в сфере стандартов раскрытия информации, которое содержит требования нормативных правовых актов и разъяснения критериев правомерного поведения (утверждено приказом РЭК Свердловской области от 11.09.2023 N 61).

Информация о результатах Публичного обсуждения, а также утвержденный Доклад о правоприменительной практике контрольно-надзорной деятельности РЭК Свердловской области размещены на официальном сайте Комиссии.

Ведется 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, вовремя и после проведения мероприятий по контролю.

Кроме этого, во исполнение соглашения от 22.11.2013 N 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.

В соответствии с постановлением Правительства Свердловской области от 25.04.2013 N 529-ПП «Об определении Перечня областных и территориальных исполнительных органов государственной власти Свердловской области и подведомственных им учреждений, входящих в государственную систему бесплатной юридической помощи на территории Свердловской области, и Порядка взаимодействия участников государственной системы бесплатной юридической помощи на территории Свердловской области» РЭК Свердловской области определена в качестве одного из областных исполнительных органов государственной власти Свердловской области, входящих в государственную систему бесплатной юридической помощи на территории Свердловской области.

Граждане, отнесенные к категории населения, имеющего право на получение бесплатной юридической помощи, по вопросам в области защиты прав потребителей в РЭК Свердловской области в 2023 году не обращались.

Министерством здравоохранения Свердловской области в 2023 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 2023 году рассмотрено 26 356 сообщений);

2) «Медиалогия» («Инцидент-менеджмент») – система для проведения мониторинга и анализа СМИ и социальных сетей в режиме онлайн (в 2023 году поступило 4 647 инцидентов по теме «здравоохранения»);

3) «Госуслуги. Досудебное обжалование» – система, обеспечивающая процесс досудебного (внесудебного) обжалования

решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (в 2023 году рассмотрено 90 обращений);

4) «Ваш контроль» – система отзывов о государственных услугах (в 2023 году рассмотрено 3 отзыва).

Через перечисленные платформы поступает большое количество обращений/сообщений граждан по различным вопросам, относящимся к системе здравоохранения.

В соответствии с пунктом 2 раздела 1 протокола заседания Правительства Свердловской области от 07.12.2023 N 43 об организации работы по рассмотрению вопросов, поступивших на Прямую линию Губернатора Свердловской области Е.В. Куйвашева, в Министерстве была организована работа по рассмотрению указанных вопросов. В Министерство поступило и рассмотрено 95 вопросов с Прямой линии.

Доступность нормативных правовых актов, информация о месте нахождения, графиках (режиме) работы, номерах контактных телефонов, адресах электронной почты и официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Министерства), порядке предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, размещена в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) по адресу www.gosuslugi.ru/15087, на официальном сайте Министерства (https://miNzdrav.midural.ru) в разделе «Лицензирование» и информационных стендах Министерства, с указанием адресов электронной почты, по которым пользователями информации могут быть направлены запросы и получена запрашиваемая информация.

На официальном сайте Министерства 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. Актуальная информация из реестра лицензий отображается в сети «Интернет» в режиме реального времени, не позднее 5 минут с момента внесения изменений в реестр лицензий.

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».

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 направленные на пропаганду диспансеризации определенных групп взрослого населения, в том числе углубленной диспансеризации лиц, перенесших новую коронавирусную инфекцию COVID-19, как стратегии, направленной на выявление факторов риска развития хронических неинфекционных заболеваний и на профилактику сердечно-сосудистых осложнений у пациентов группы высокого риска, профилактику онкологических заболеваний.

В 2023 году изготовлена печатная продукция общим тиражом 2 774 200 экземпляров, видеопродукция в количестве 24 видеороликов.

Организовано информирование трудоспособного населения посредством социальных сетей интернет-пабликов: на официальных сайтах и в группах социальных сетей медицинских организаций опубликовано более 400 тематических постов, около 300 постов в интернет-пабликах (с охватом более 20000000 просмотров), более 70 тематических постов в группах социальных сетей, более 70 информационных постов по привлечению населения на диспансеризацию на площадках таргетированной рекламы (социальные сети, Яндекс.Директ, Яндекс.Музыка, Кинопоиск), охват составил более 50 млн человек.

В 2023 году медицинские специалисты Министерства приняли участие в более 116 радио/телепередачах по вопросам пропаганды диспансеризации. В 34 печатных изданиях области опубликовано более 98 тематических статей.

На телевидении, запущен проект «ЗдОрово», в рамках которого выпускаются разноформатные сюжеты о здоровом образе жизни, профилактике инфекционных и неинфекционных заболеваний: 10 аналитических программ на телеканале «ОБЛ ТВ» и 10 развлекательно-информационных выпусков на телеканале «4 канал» в популярном утреннем шоу. Также были созданы специальные передачи на радио (40 программ).

С целью продвижения диспансеризации была организована трансляция аудироликов по пропаганде диспансеризации в торгово-развлекательных центрах и на ведущих радиостанциях области – 10920 выходов. Видеоролики о важности прохождения

диспансеризации размещены на интерактивных цифровых модулях на остановочных пунктах (29 остановок) и на мониторах в салонах транспортных средств Екатеринбурга, на экранах Информационных центров ГИБДД и ОВМ ГУ МВД России по Свердловской области, на экранах в отделениях МФЦ (совокупное количество показов более 205000). Изготовлены и транслируются два анимационных видеоролика по пропаганде диспансеризации на 11 ведущих телеканалах области (количество выходов – 2650).

В рамках кампании состоялся запуск 56 единиц брендированного общественного транспорта (трамваев, троллейбусов, автобусов) в Екатеринбурге, Каменске-Уральском, Нижнем Тагиле, Серове, Первоуральске с привлечением населения на диспансеризацию. В сентябре 2023 года состоялся запуск брендированных вагонов Екатеринбургского метрополитена с информационными тематическими плакатами «Пройди диспансеризацию. Сейчас самое время!», «Формула здоровья». Количество вагонов – 46; общее количество плакатов – 368. В 40 автобусах междугородного сообщения, следующих из Екатеринбурга по маршрутам в города Свердловской области от автовокзалов «Южный» и «Северный», автостанции «Восточная», размещены тематические плакаты.

На 160 объектах наружной рекламы в городах Свердловской области была размещена социальная реклама на тему «Посетить врача можно в любую погоду. Пройди диспансеризацию». Организована трансляция 3-х тематических видеороликов на 26 экранах и медиафасадах в городах: Екатеринбург, Нижний Тагил, Первоуральск, Каменск-Уральский (количество показов - 186 300).

Организованы массовые акции профилактической направленности с проведением обследований населения и консультаций специалистов, с освещением в СМИ и социальных сетях, в местах скопления населения и в медицинских организациях: «День здоровья», «Пройди диспансеризацию. Сейчас самое время», «Городок здоровья», «Осенний чекап здоровья» на площадках торгово-развлекательных центров, на стадионе «Екатеринбург Арена», в период проведения международной выставки-форума «Здравоохранение Урала – 2023» и XXI межрегиональной выставки-ярмарки «Ирбитская ярмарка – 2023», «Пройди онкоскрининг. Сейчас самое время» в медицинских организациях области. Количество обследуемых составило более 25000 человек.

В рамках межведомственного взаимодействия направлены макеты информационных материалов, аудио/видео продукция, разработанные ГАУЗ СО «Центр общественного здоровья и медицинской профилактики» и АНО «Национальные проекты»

(федеральная кампания «Диспансеризация»), в муниципальные образования области, предприятия и учреждения.

Печатная продукция по диспансеризации (буклеты, плакаты, брошюры, флаеры), профилактике факторов риска выпущена и распространена тиражом более 1600000 экземпляров.

Активно проводится информирование населения о факторах риска развития хронических неинфекционных заболеваний: курении, потреблении алкоголя, питании, физической активности.

Трансляция видео и аудироликов по пропаганде физической активности, рационального питания, профилактике зависимостей и пропаганде здорового образа жизни ведется на экранах в отделениях МВД, на телеканалах (5120 выходов), на радиостанциях (1760 выходов) и в торгово-развлекательных центрах области (8000 выходов), на сервисе «Кинопоиск» (более 900000 показов), в интернет сервисе Яндекс.Музыка (более 600000 выходов).

Информирование населения проводится посредством размещения рекламы внутри жилых помещений в 6800 лифтовых кабинах: жители области имеют возможность ознакомиться с правилами ведения здорового образа жизни, в том числе с профилактикой низкого употребления овощей и фруктов и профилактикой курения.

По профилактике чрезмерного потребления алкоголя и зависимого поведения было опубликовано 70 статей в газетах и 155 материалов на информационных порталах, осуществлен 51 выход специалистов в СМИ. Размещено 66 статей по пропаганде рационального питания среди детского и взрослого населения и 102 материала на интернет-порталах, осуществлено 18 выходов специалистов в СМИ.

В сети «Интернет» запущена таргетированная реклама по профилактике факторов риска развития хронических неинфекционных заболеваний, в том числе по пропаганде правильного питания, о пользе овоще и фруктов, физической активности, по профилактике табакокурения и потребления алкоголя: было размещено более 400 постов с охватом более 3 000 000 просмотров. Анимированный баннер по профилактике курения (как фактора риска развития рака легких) размещен на диджитал-платформе, в приложениях для смартфонов, количество просмотров составило более 540000.

Организованы массовые акции профилактической направленности с проведением обследований населения и консультаций специалистов с освещением в СМИ и социальных сетях: «10 000 шагов к жизни», «День здоровья», «Пройди диспансеризацию. Сейчас самое время», «Городок здоровья», «Ночь музеев – 2023», акция «День без табака», интеграция в

гастрофестиваль «Да, шеф!», Областной день трезвости. В мероприятиях приняло участие около 30 000 человек.

С целью формирования правильных пищевых привычек у детей дошкольного и школьного возраста в Свердловской области реализуется образовательная программа в школах «Разговор о правильном питании» (далее – Программа), в 2022-2023 учебном году программа реализована в 1331 образовательной организации, более 88 000 детей прошли занятия по Программе. Был организован онлайн-семинар для педагогов по пропаганде принципов здорового питания – присутствовало 1753 участника. В 2023-2024 учебном году на участие в Программе заявлено 1005 образовательных организаций. Также в 32 высших и средне-специальных учебных заведениях реализуется проект «Здоровый студент», направленный на профилактику инфекционных и неинфекционных заболеваний, а также на пропаганду здорового образа жизни. В рамках проекта в 2023 году было выдано 29 мобильных выставок («Профилактика ВИЧ-инфекции», «Профилактика зависимостей», «Профилактика инфекционных заболеваний») охват – более 18 000 человек. Было проведено 19 интерактивных занятий, посвященных профилактике курения и заболеваний легких, охват 310 человек.

В Свердловской области в 2023 году проводилось информирование по вопросам профилактики травматизма среди детского и взрослого населения: изготовлены и направлены для распространения среди населения 4 анимационных видеоролика для родителей по предупреждению детских травм в быту; профильные медицинские специалисты Министерства приняли участие в 48 радио/телепередачах; в печатных изданиях области опубликованы 24 тематические статьи; проводилось активное информирование трудоспособного населения в сети интернет на площадках таргетированной рекламы (размещено 12 постов, 3 баннера); на ресурсе «Интернет-кабинет здорового ребенка» ГАУЗ СО «Центр общественного здоровья и медицинской профилактики» в течение года размещались информационные материалы (новости, статьи, инфографика) на тему профилактики травматизма у детей (количество просмотров ресурса – 682 610), выпущена и распространена печатная продукция по профилактике падений и переломов (буклеты, плакаты, брошюры, флаеры) – тираж 145 000 экземпляров; организована ротация аудироликов по профилактике летнего и зимнего травматизма на ведущих радиостанциях – 800 выходов и по профилактике пищевых отравлений в летний период – 600 выходов.

В 2023 году проводилась информационно-коммуникационная кампания по профилактике гепатитов, ВИЧ-инфекции, гриппа, кори, туберкулеза и иных инфекций:

- профильные медицинские специалисты Министерства приняли участие в 72 радио/телепередачах, в печатных изданиях области опубликованы 106 тематических статей, на интернет-порталах области размещено 324 материала, в социальных сетях выложено 167 постов;

- для трудоспособного населения проводилось активное информирование в сети «Интернет» на площадках таргетированной рекламы (социальные сети, Яндекс.Директ), количество просмотров составило более 2 700 000;

- размещены листовки в лифтовых кабинах жилых домов Екатеринбурга и в других городах области – 3563 лифтовые кабины;

- организована ротация аудироликов на ведущих радиостанциях – 900 выходов;

- состоялась трансляция видеороликов на телеканалах (3350 выходов) и в сети «Интернет» (более 270 000 просмотров).

Для обеспечения доступности вакцинации для населения в 2023 году была организована работа выездных пунктов вакцинации в торгово-развлекательных центрах, трудовых коллективах без отрыва от производства по заявкам руководителей.

С целью выявления среди населения Свердловской области поведенческих факторов риска инфекционных и неинфекционных заболеваний, отношения населения к своему здоровью и профилактическим мероприятиям, в 2023 году сотрудниками ГАУЗ СО «Центр общественного здоровья и медицинской профилактики» было проведено 10 социологических исследований.

В Свердловской области в соответствии с федеральным проектом «Укрепление общественного здоровья» проводится внедрение и разработка корпоративных программ по формированию здоровья рабочего населения. Министерством издан приказ от 10.08.2020 N 1425-п «Об утверждении модельной корпоративной программы «Укрепление здоровья работников в Свердловской области».

ГАУЗ СО «Центр общественного здоровья и медицинской профилактики» в 2023 году собрана информация о реализации 100 корпоративных программ в Свердловской области. Основная часть корпоративных программ реализуется в сфере образования – 40 процентов; в промышленной отрасли – 25 процентов; в учреждениях здравоохранения – 10 процентов, торговля – 4 процента, транспорт – 2 процента, государственное и муниципальное управление – 2 процента, предприятия бытового обслуживания – 1 процент, отрасли «иное» – 16 процентов. Охват трудоспособного населения Свердловской области корпоративными мероприятиями по оздоровлению составляет 27500 человек.

В отчетном году специалистами ГАУЗ СО «Центр общественного здоровья и медицинской профилактики» продолжен мониторинг реализации региональной программы Свердловской области «Укрепление общественного здоровья» на 2020-2024 годы (распоряжение Правительства Свердловской области от 19.10.2020 N 514-РП «Об утверждении региональной программы Свердловской области «Укрепление общественного здоровья» на 2020-2024 годы»).

В соответствии с распоряжением Правительства Свердловской области от 02.11.2020 N 565-РП «Об утверждении типового проекта муниципальной программы «Укрепление общественного здоровья» на 2020-2024 годы» (далее – распоряжение Правительства Свердловской области от 02.11.2020 N 565-РП) осуществляется методическая поддержка и консультирование специалистов муниципальных образований, ответственных за разработку и реализацию муниципальных программ по укреплению общественного здоровья. Для эффективного взаимодействия между участниками используется электронная почта munprogso@yandex.ru; работает чат в мессенджере «WhatsApp» «Муниципальная программа УОЗ», куда подключены ответственные за разработку и реализацию программ по укреплению общественного здоровья в муниципальных образованиях – кураторы муниципальных программ.

Во исполнение распоряжения Правительства Свердловской области от 02.11.2020 N 565-РП, Протоколом итогов заочного голосования членов Проектного комитета Свердловской области от 21.02.2022 N 1, муниципальным образованиям были утверждены сроки и предложена унифицированная форма ежеквартального отчета «О реализации мероприятий по укреплению общественного здоровья».

По итогам работы за 2023 год, из 94 муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, в 91 (девяносто одном) разработаны и реализуются программы и планы, направленные на укрепление общественного здоровья, что составляет 96,8 процнта от общего числа муниципальных образований (контрольная точка 2023 года: не менее 80 процентов муниципальных образований внедрят муниципальные программы по укреплению общественного здоровья), 3 муниципальных образования реализуют мероприятия по укреплению общественного здоровья в виде подпрограмм в других муниципальных программах, что составляет 3,2 процента от общего числа муниципальных образований. Таким образом, все 94 муниципальные образования Свердловской области участвуют в реализации Национального проекта «Демография» и Регионального проекта «Формирование системы мотивации

граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек» («Укрепление общественного здоровья»).

Мониторинг реализации муниципальными образованиями мероприятий по укреплению общественного здоровья осуществляется ежеквартально с направлением результатов в Правительство Свердловской области, Управляющим округами, Министерство и Главам муниципальных образований.

В рамках исполнения регионального проекта Свердловской области «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек» 7–8 июня 2023 года состоялся юбилейный XV Уральский Конгресс по здоровому образу жизни. Мероприятие проходило в гибридном формате (очно с онлайн-трансляцией) в культурно-выставочном комплексе «Синара Центр». Координаторы Конгресса – Министерство, ГАУЗ СО «Центр общественного здоровья и медицинской профилактики». В мероприятии в очном формате приняли участие 746 человек, онлайн – 450 человек. Общее количество участников – 1196 человек. В рамках Конгресса проведено 12 симпозиумов. Более 100 специалистов из различных уголков России в течение двух дней представили опыт проведения лучших практик профилактических мероприятий, внедрения современных подходов и усиления межведомственного взаимодействия. Участники Уральского конгресса акцентировали внимание на вопросах укрепления здоровья детей, старшего поколения и вакцинопрофилактики.

При поддержке Правительства Свердловской области Министерством с 2015 года проводится конкурс «Здоровое село – территория трезвости» среди сельских поселений, не имеющих статус муниципального образования. Цель Конкурса: активизация и стимулирование деятельности органов местного самоуправления сельских населенных пунктов и жителей сельских населенных пунктов по пропаганде здорового образа жизни. В 2023 году на конкурс заявку на участие направили 48 населенных пунктов. Церемония награждения состоялась 11 сентября 2023 года на заседании Совета Общественно-государственного движения «Попечительство о народной трезвости» в Свердловской области под председательством Заместителя Губернатора Свердловской области П.В. Крекова и митрополита Евгения. Благодарственные письма были вручены 29 финалистам. Дипломами и призами были награждены: село Туринская Слобода, поселок Таежный, село Кордюково, село Сладковское, село Каменка, поселок Половинный. Проводится работа по ведению тематической группы «Здоровое село-территория трезвости» в социальной сети ВКонтакте. Было проведено 5 семинаров для глав муниципалитетов всех

управленческих округов Свердловской области с целью организации профилактической работы на местах (около 200 участников).

На базе подведомственного Министерству государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Свердловский областной медицинский колледж» (далее – ГБПОУ «СОМК») действует Волонтерский центр, который является членом Ассоциации волонтерских центров России.

Волонтерский центр действует в 12 городах присутствия ГБПОУ «СОМК»: Екатеринбург, Алапаевск, Асбест, Ирбит, Каменск-Уральский, Краснотурьинск, Красноуфимск, Нижний Тагил, Новоуральск, Ревда, Серов, Сухой Лог и включает в себя 37 добровольческих объединений, насчитывает свыше 8500 волонтеров: Свердловское региональное отделение Общероссийской общественной организации (далее – СвРО ООО) «Российский Красный Крест», Свердловское региональное отделение Всероссийского общественного движения (далее – СвРО ВОД) «Волонтеры-медики», Свердловское региональное отделение (далее – СвРО) «Всероссийский студенческий корпус спасателей, СвРО ООО «Российский союз спасателей», СОО ВОО «Союз Добровольцев России», Дом добровольцев Свердловской области, АНО «Ресурсный центр по поддержке добровольчества в сфере культуры безопасности и ликвидации последствий стихийных бедствий Свердловской области», Ассоциация развития добровольческого движения Свердловской области «Уральский Добровольческий Корпус», Областной волонтерский отряд «Волонтеры паллиативной помощи», СРОО «Волонтеры инклюзии», Волонтерский инклюзивный центр Свердловской области «Абилимпикс», РОО «Ассоциация средних медицинских работников Свердловской области» и другие.

На территории Свердловской области работает 94 муниципальных штаба Общероссийской акции взаимопомощи #МыВместе. Региональный штаб Общероссийской акции взаимопомощи #МыВместе располагается на базе Дома добровольцев Свердловской области по адресу г. Екатеринбург, ул. Крылова, д. 2, входящего в структуру ГБПОУ «СОМК». Добровольцы (волонтеры) в ежедневном режиме оказывают адресную, психологическую, юридическую, бытовую, гуманитарную помощь семьям мобилизованных и военнослужащих граждан, проживающих в Свердловской области, проводят юридические консультации, помощь в сопровождении детей, выполнении домашних заданий, заботятся о домашних животных и многое другое. В настоящее время 1 041 семья находится на постоянном сопровождении добровольцев (волонтеров).

СвРО ООО «Российский Красный Крест» в круглосуточном режиме по телефону 8-922-03-94-920 организована работа региональной горячей линии психологической помощи и психосоциальной поддержки. Профессиональные психологи оказывают психологическую помощь и поддержку обратившимся, а также выполняются заявки на оказание первой психологической помощи, поступившие на федеральную горячую линию Российского Красного Креста по телефону 8-800-250-18-59.

В 2023 году в Доме добровольцев открыт Детский центр Российского Красного Креста для детей, попавших в трудную жизненную ситуацию, а также для их родителей. Филиал центра осуществляет работу на площадке ГБПОУ «СОМК» (Сиреневый бульвар, 6). Цель проекта – содействие психосоциальному благополучию детей беженцев, затронутых украинским кризисом, а также попавшим в трудную жизненную ситуацию и их родителям.

С 21 сентября 2022 года осуществляется круглосуточная работа по сбору гуманитарной помощи на базе Дома добровольцев для военнослужащих и членов их семей. Добровольцы (волонтеры) ГБПОУ «СОМК», добровольцы СвРО ООО «Российский Красный Крест» и СвРО «Всероссийский студенческий корпус спасателей осуществляют прием, сортировку и передачу гуманитарной помощи для военнослужащих и членов их семей.

СвРО ВОД «Волонтеры-медики» содействуют персоналу медицинских организаций, осуществляют санитарно-профилактическое просвещение населения, осуществляют сопровождение массовых мероприятий, проводят профориентационную работу среди школьников, обучают правилам оказания первой помощи. Волонтеры – медики оказывают добровольческую (волонтерскую) помощь в сопровождении акций по профилактике онкологических заболеваний, ВИЧ-инфекции, туберкулеза, дотестового консультирования во время экспресс- тестирования на ВИЧ. На крупных городских мероприятиях организуются «Посты здоровья» (измерение веса, роста, ИМТ, измерение артериального давления, пульса, сатурации, экспресс-тестирование для определения уровня глюкозы, ВИЧ). Проводят обучение по правильному измерению артериального давления и ведению дневника контроля артериального давления, беседы по профилактике инсульта и инфаркта.

Добровольцы (волонтёры) совместно с ГАУЗ СО «Центр общественного здоровья и медицинской профилактики» по программе диспансеризации организуют точки здоровья для населения с проведением разнообразных волонтерских образовательных программ. В соответствии с приказом Министерства от 08.11.2023 N 2591-п «Об организации

профилактического мероприятия «Пройди онкоскрининг. Сейчас самое время!» в проводимых мероприятиях на базах медицинских организаций г. Екатеринбурга было задействовано более 130 добровольцев (волонтеров).

Особо важным направлением работы является развитие кадрового донорства крови, создание сообщества активных добровольцев-доноров, которые будут регулярно сдавать кровь, а также привлекать внимание общественности путём проведения на регулярной основе просветительской работы, лекций и бесед, акций с распространением информационных материалов о донорстве среди населения. Добровольцы (волонтеры) СвРО ООО «Российский Красный Крест» провели 28 просветительских мероприятий в Свердловской области, с охватом более 10000 человек; сопровождали 15 донорских мероприятий, во время которых 475 человек сдали кровь, 84 человека вступили в регистр доноров костного мозга.

Добровольцы-спасатели участвовали в ликвидации чрезвычайных ситуаций на территории Свердловской области. В ликвидации последствий чрезвычайной ситуации, вызванной ландшафтным возгоранием на территории п.г.т. Сосьва и п. Таежный Махневского муниципального образования Свердловской области. В тушении лесных и торфяных пожаров на территориях: п. Ленёвка, п. Изумрудный, п. Первомайский Верхнепышминского района, п. Первомайский Режевского района, городской округ Заречный, город Асбест, где выполняли работы по тушению, проливке и окапыванию лесных и торфяных пожаров под руководством пожарных расчетов МЧС России по Свердловской области. В ликвидации чрезвычайной ситуации в с. Шайдурихе в связи с сильным ландшафтным пожаром. К ликвидации чрезвычайных ситуаций привлечено более 300 добровольцев – спасателей.

Проводятся профилактические мероприятия «Зеленые субботы». В рамках данного мероприятия студенты-волонтеры помогают медицинским работникам в проведении диспансеризации и профилактических осмотров, сопровождают пациентов на исследования, приглашают на диспансеризацию по телефону, раздают анкеты, оказывают помощь при заполнении анкеты, а также участвуют в проведении антропометрических измерений и диагностических исследований.

В рамках акции #ДоброВСело осуществлялись выезды в муниципальные образования Свердловской области с целью повышения качества и доступности медицинской помощи населению сельских территорий. Всего осуществлено 63 выезда «Автопоезда здоровья» с привлечением 862 добровольцев (волонтеров). Охват населения составил 9792 человека, в том числе

граждане старше 60 лет – 3470 человек. Проведены профилактические образовательные программы в виде мастер-классов, уроков здоровья, лекций для населения на такие темы, как профилактика заболеваний, актуальность диспансеризации и профилактических осмотров, правилам оказания первой помощи, принципам здорового питания и физической активности. Образовательными программами охвачено более 7000 граждан Свердловской области.

Министерством в рамках реализации постановления Правительства Свердловской области от 19.04.2018 N 204-ПП «Об утверждении Порядка предоставления субсидий социально ориентированным некоммерческим организациям, осуществляющим деятельность в сфере здравоохранения» по направлению «деятельность в области организации и поддержки добровольчества (волонтерства)» предоставляются субсидии некоммерческим организациям по направлениям:

1) профилактика неинфекционных заболеваний, формирование здорового образа жизни;

2) осуществление мероприятий по профилактике ВИЧ-инфекции;

3) пропаганда донорства крови;

4) профилактика отказов;

5) поддержка СОНКО при оказании медицинскими организациями паллиативной медицинской помощи;

6) информационная и консультационная поддержка;

7) деятельность в области организации и поддержки добровольчества.

В целях выявления и поддержки лучших добровольческих (волонтерских) практик в сфере охраны здоровья населения в Свердловской области ежегодно проводится областной конкурс «Доброволец в сфере охраны здоровья населения в Свердловской области». Конкурс проводится для поощрения активных добровольцев, реализующих социальные проекты (инициативы), а также добровольческих организаций, осуществляющих деятельность в сфере охраны здоровья.

С целью поддержки работников системы здравоохранения и лиц, участвующих в медицинском добровольчестве (волонтерстве), а также повышения престижа профессии работников системы здравоохранения третий год подряд проходит Премия Губернатора Свердловской области в сфере здравоохранения. Премия в номинации «За бескорыстное и самоотверженное служение людям» присуждается за наличие достижений в медицинском добровольчестве (волонтерстве).

Министерством образования и молодежной политики Свердловской области в 2023 году реализована Программа

профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям Министерства образования и молодежной политики Свердловской области при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования на 2023 год, утвержденная приказом Министерства от 20.12.2022 N 18-кн (далее – Программа профилактики на 2023 год).

В рамках Программы профилактики в 2023 году были реализованы профилактические мероприятия (информирование, обобщение правоприменительной практики, объявление предостережения, консультирование, профилактический визит), направленные на снижение риска причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, в том числе в части оказания платных образовательных услуг.

Информирование контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований проводилось посредством проведения публичных мероприятий с контролируемыми лицами, размещения на официальном сайте Министерства текстов нормативных правовых актов, перечней нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования в сфере образования, руководств по соблюдению обязательных требований, проверочных листов, в том числе в части правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 08.07.2022 N 769 «Об утверждении форм проверочных листов, используемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими переданные Российской Федерацией полномочия в сфере образования, при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования».

В ходе публичных мероприятий рассматривались актуальные вопросы применения законодательства об образовании, в том числе в связи с изменением нормативных правовых актов, разъяснялись отдельные обязательные требования (по разработке и содержанию локальных нормативных актов, образовательных программ, порядку приема в организацию, осуществляющую образовательную деятельность, осуществлению текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, по размещению информации на официальном сайте, соблюдению прав обучающихся при организации образовательной деятельности, внесению сведений в федеральные информационные системы, по оказанию платных образовательных услуг).

Материалы публичных мероприятий размещены на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» в рубрике «Публичные мероприятия» подраздела «Профилактические

мероприятия» раздела «Надзор и контроль в сфере образования» рубрики «Деятельность».

В целях обеспечения доступности сведений о правоприменительной практике в Министерстве, снижения количества нарушений обязательных требований, а также совершенствования нормативных правовых актов Российской Федерации, содержащих обязательные требования, Министерством проводится обобщение правоприменительной практики. Результаты обобщения правоприменительной практики за 2023 год размещены на официальном сайте Министерства http://miNobraz.egov66.ru.

В целях разъяснения вопросов, связанных с организацией и осуществлением ФГКН, разработан и размещен на официальном сайте Министерства график консультирования для контролируемых лиц. В отчетном периоде проведено 960 консультирований посредством телефонной связи, видео-конференц-связи, на личном приеме.

В 2023 году проведено 286 профилактических визитов с целью предупреждения и сокращения количества нарушений контролируемыми лицами обязательных требований, создания мотивации у контролируемых лиц к добросовестному поведению.

Таким образом, в 2023 году проведена системная работа, направленная на профилактику нарушений обязательных требований;

2) в рамках регионального государственного контроля (надзора) за достоверностью, актуальностью и полнотой сведений об организациях отдыха детей и их оздоровления, содержащихся в реестре организаций отдыха детей и их оздоровления, в 2023 году проведено 16 профилактических мероприятий;

3) в рамках ведомственного контроля в 2023 году проведено 4 плановых контрольных мероприятия, в предмет которых входила оценка соблюдения требований действующего законодательства к оказанию платных образовательных услуг и услуг по отдыху и оздоровлению детей. По результатам указанных контрольных мероприятий нарушений не установлено, по итогам двух проверок даны рекомендации по разработке расчетов (смет, калькуляций) стоимости платных услуг;

4) в рамках осуществления полномочий Министерства:

осуществляется систематическое информирование населения Свердловской области как потребителей услуг (образовательных):

а) на сайте Министерства http://minobraz.egov66.ru:

в целях просвещения потребителей по вопросам их прав в разделе «Обращения граждан» размещена рубрика «Ответы на часто задаваемые вопросы»; рубрика обновляется не реже двух раз

в год и в том числе содержит актуальную информацию по вопросам, связанным с качеством образовательных услуг;

создан раздел «Повышение финансовой грамотности» в целях информационной поддержки реализации комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы» на сайте Министерства;

организованы горячие линии (по организации приема в школу, по вопросу снижения бюрократической нагрузки на педагогических работников образовательных организаций при реализации основных общеобразовательных программ, по вопросам организации образовательного процесса в школах, по вопросам обновления содержания общего образования);

на официальных сайтах государственных образовательных организаций размещена информация о реализующихся образовательных программах, о содержании образовательных программ, порядке организации и осуществления образовательной деятельности, правилах приема в образовательную организацию, в том числе на обучение на платной основе, формы договоров об оказании платных образовательных услуг для обеспечения информирования граждан о получении образования на основе договоров об оплате стоимости обучения за счет средств физических и (или) юридических лиц;

б) в ходе мероприятий:

в целях обеспечения защиты прав потребителей проводятся мероприятия по повышению финансовой грамотности населения, в том числе социально уязвимых категорий.

В 2023 году в рамках государственного задания государственному автономному образовательному учреждению дополнительного профессионального образования Свердловской области «Институт развития образования» реализована образовательная программа дополнительного профессионального образования – программа повышения квалификации «Основы финансовой грамотности в общеобразовательной организации: содержательные и методические аспекты в соответствии с обновленным ФГОС ООО» (24 часа), которая включена 16 мая 2022 года в Единый федеральный реестр дополнительного профессионального педагогического образования (ДППО). Повышение квалификации по указанной программе прошли 50 педагогических работников.

Осуществлено обучение педагогических работников образовательных организаций, расположенных на территории Свердловской области, в рамках второго этапа реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы, утвержденной распоряжением

Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 N 2039-р, Уральским институтом управления – филиалом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (далее – Уральский институт управления). В 2023 году Уральским институтом управления проведено обучение 60 педагогов образовательных организаций Свердловской области по дополнительным профессиональным программам (повышения квалификации) и по дополнительным профессиональным программам (повышения квалификации), предложенным Уральским институтом управления («Содержание и методика преподавания курса финансовой грамотности различным категориям обучающихся»; «Содержание и методика преподавания курса финансовой в начальной школе»).

В 2023 году прошли повышение квалификации педагоги-предметники по программам финансовой грамотности с учетом использования учебных программ и материалов по финансовой грамотности в школьных предметах в Свердловской области (по предметам: обществознание, математика, информатика, география, история, английский язык, ОБЖ), всего порядка 180 человек.

Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области в 2023 году активно проводились профилактические мероприятия в отношении подконтрольных субъектов: плановые и «тематические» профилактические визиты (наличие минимального ассортимента лекарственных препаратов в аптечных организациях, соблюдение Правил работы субъектов в системе Мониторинга движения лекарственных препаратов, соблюдение Требований к размещению информации в Единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения, соблюдение обязательных требований в сфере здравоохранения применительно к медицинским организациям частной формы собственности), объявление предостережений (признаки несоблюдения требований при работе в Единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения, нарушения прав граждан) также проводилось информирование (посредством размещения информационных контентов на официальном сайте Территориального органа, в социальной сети «ВКонтакте», региональном портале по контрольно - надзорной деятельности, а также проведением публичных обсуждений правоприменительной практики) и консультирование, в том числе по телефону.

Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области совместно с Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций в

рамках реализации приказа Росздравнадзора от 29.06.2020 N 5527 «Об утверждении Критериев оценки информации, необходимой для принятия Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения решений, являющихся основаниями для включения доменных имен и (или) указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащие запрещенную информацию, в единую автоматизированную информационную систему «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» осуществлялась работа по включению указателей страниц сайтов в Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов, содержащих запрещенную информацию (работа по блокировке сайтов), содержащих запрещенную информацию.

Всего было проанализировано 637 обращений, содержащих запрещенную информацию, в 226 случаях Роскомнадзором принято решение о блокировке страниц сайтов.

Управлением Россельхознадзора по Свердловской области в 2023 году проводилась профилактика совершения правонарушений, применялся риск-ориентированный подход и активная консультационная помощь представителям бизнес-сообщества.

Специалистами ведомства проведено более 20,5 тыс. профилактических мероприятий, для сравнения в 2022 году проведено 13,3 тыс. профилактических мероприятий.

Структура профилактических мероприятий следующая:

- проведено более 13,5 тыс. консультации, в 1,6 раза больше чем в 2022 году (в 2022 году проведено более 8,2 тыс. консультаций);

- 4215 мероприятий по информированию, в 1,1 раза больше чем в 2022 году (в 2022 году проведено 3866 информирований);

- 397 профилактических визитов, в 1,4 раза больше чем в 2022 году (в 2022 году проведено 257 профвизитов);

- выдано 2306 предостережений, в 2,3 раза больше чем в 2022 году (в 2022 году выдано 990 предостережений).

Управление придерживается принципа открытости в части освещения надзорной деятельности. Так, на официальном сайте Управления в 2023 году опубликовано 766 пресс-релизов.

В средствах массовой информации Управление упомянуто более 1722 раз. Это значит, что на каждый опубликованный на

официальном сайте Управления пресс-релиз появилось в 3 раза больше откликов в независимых СМИ о Свердловском Россельхознадзоре, что говорит о способности пресс-службы генерировать интересные для прессы информационные поводы, интересно и качественно отвечать на журналистские запросы. Поддерживать интерес к деятельности Службы помогают и пресс-мероприятия, такие как пресс-конференции (в 2023 году их проведено 4), пресс-подходы, интервью с руководством.

Кроме того, Управление выпускает официальное издание – журнал «Нива Урала», с периодичностью 6 раз в год, в котором освещается надзорная деятельность Управления.

Регулярно размещались видеосюжеты на телевидении, осуществлялось участие представителей в форумах, совещаниях, в том числе освещаемых средствами массовой информации, проводилась работа с населением по вопросам соблюдения требований законодательства.

Проводилась работа по размещению на официальном сайте ответов/разъяснений по часто задаваемым вопросам.

В рамках взаимодействия с ФТС России, в том числе Уральской оперативной таможней, Екатеринбургской таможней, ФСБ России по Свердловской области 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 Российской Федерации в международном аэропорту г. Екатеринбург.

Во исполнение Указа Президента РФ от 06.08.2014 N560 «О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации» проведены совместные мероприятия с Уральской оперативной таможней, Прокуратурой и ФСБ России по Свердловской области – 5 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 на несанкционированных (стихийных рынках) в количестве 970 кг.

С целью недопущения незаконного ввоза животных и продукции животного происхождения на территорию Свердловской области, организована совместно проводимая работа (дежурства) на постах ГИБДД, расположена на автодорогах Свердловской области.

Также в рамках проводимой работы по поддержанию эпизоотического благополучия региона, совместно с Департаментом ветеринарии и МВД, за отчетный период проведено 18 выездных мероприятий по контролю ярмарок и рынков в 12 муниципальных округах (г. Екатеринбург, с. Кашино и г. Сысерть; г. Среднеуральск; г. Алапаевск; г. Каменск-Уральский; г. Асбест; г. Богданович, г. Ревда, г. Арамиль, г. Карпинск), установлены факты уличной торговли животноводческой продукцией неизвестного происхождения и качества, незаконная торговля пресечена, нарушителям выданы предостережения.

Межрегиональным управлением Федеральной службы по контролю за алкогольным и табачным рынками по Уральскому федеральному округу в 2023 году руководитель Управления принял участие в заседании Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области с докладом на тему: «О противодействии обороту фальсифицированной алкогольной продукции на территории Свердловской области». Была представлена информация о мероприятиях, направленных на пресечение нелегального оборота алкогольной продукции, повлекшей массовые отравления в июне 2023 года;

29 августа 2023 года руководитель Управления принял участие в просветительском вебинаре (прямом эфире) для субъектов предпринимательства, осуществляющих деятельность по производству и обороту пива, пивных напитков, сидра, пуаре и медовухи на территории Уральского федерального округа по теме: «Особенности государственного регулирования пивоваренной отрасли: нормативно – правовой аспект», организованного Уполномоченным по защите прав предпринимателей в Свердловской области.

Сотрудники Управления провели просветительское мероприятие по повышению уровня грамотности населения в области безопасности и качества алкогольной продукции в одном из розничных магазинов Екатеринбурга. В ходе мероприятия покупатели ознакомились с возможностями мобильного приложения «Антиконтрафакт Алко» по проверке подлинности приобретаемой алкогольной продукции, нахождения ближайших легальных розничных точек продаж алкогольной продукции, возможности сообщить о правонарушении онлайн.

В целях исполнения Постановления Правительства Российской Федерации от 28.09.2015 N 1027 «О реализации мер по пресечению незаконных производства и (или) оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» в АО «Росспиртпром» направлено 506 заявок на вывоз и прием для уничтожения или хранения продукции и предметов.

На территории Свердловской области, проведено 511 мероприятий (2022 год – 97 мероприятий) по информированию подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований и разъяснений административных процедур.

Проведено 226 мероприятий по профилактике правонарушений для подконтрольных субъектов по разъяснению обязательных требований в различных форматах (2022 год – 153):

- количество ответов на вопросы подконтрольных субъектов, по телефону – 192 (2022 год – 106);

- количество ответов на вопросы подконтрольных субъектов, поступившие во время проведения личных приемов граждан – 23 (2022 год – 1);

- количество ответов на вопросы подконтрольных субъектов, поступившие в письменном виде – 9 (2022 год – 0);

- количество проведенных публичных мероприятий – 2 (2022 год –1).

30 марта 2023 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».

30 ноября 2023 года 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».

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.

Отделом (инспекцией) в Свердловской и Челябинской областях Приволжско-Уральского межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (далее – ПУМТУ Росстандарта) в 2023 году размещается оперативная информация о деятельности ПУМТУ 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.

ПУМТУ 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.

Заместитель руководителя 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 ПУМТУ Росстандарта.

Управлением Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе в 2023 году проводились образовательные, просветительские и информационные мероприятия для целевых групп в рамках реализации стратегических документов в сфере финансовой грамотности субъектов Российской Федерации (включая государственные программы/региональные программы повышения финансовой грамотности населения, направленные на повышение финансовой грамотности населения и защиту прав потребителей финансовых услуг.

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 2024 года на территории Свердловской области функционирует 30 консультационных пунктов 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 более 3,8 миллионов человек, что составляет 91 процент жителей области.

Структура консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» представлена на рисунке 98.

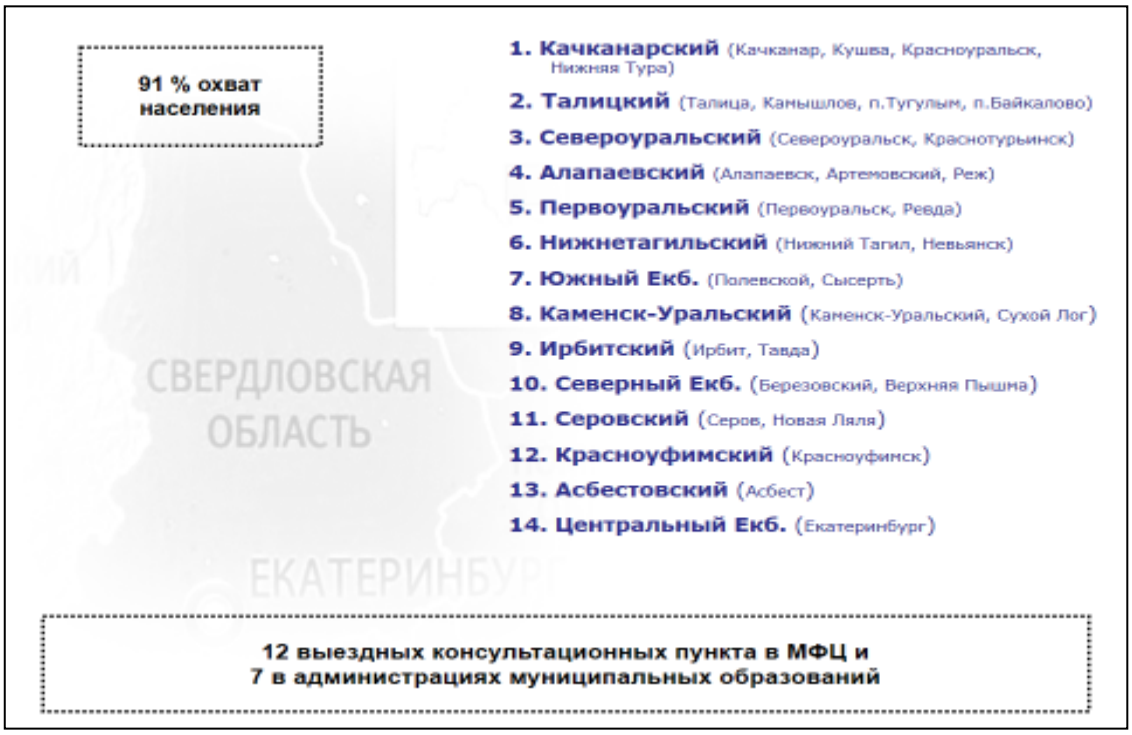

Рис. 98. Информирование и консультирование. Структура консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»

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. Верхняя Салда, 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 7 муниципальных образований: городских округов Малышевский, Арамильский и Туринский, Ирбитского района, Дзержинского района г. Нижний Тагил, г. Верхняя Салда, г. Верхотурье по установленному графику организовано выездное консультирование по вопросам защиты прав потребителей в администрациях муниципальных образований.

В 2023 году количество площадок получения консультаций по вопросам защиты прав потребителей на базе Многофункциональных центров Свердловской области увеличилось и составило 13 площадок. Специалисты консультационных пунктов для потребителей осуществляют выездные консультации в г. Екатеринбурге по адресам: ул. 8 Марта, 13, ул. Малышева, 53, ул. Рощинская, 21, г. Кировград, г. Ивдель, г. Карпинск, г. Лесной, г. Богданович, пос. Белоярский, пос. Арти, с. Байкалово, с. Туринская Слобода.

Консультирование жители Свердловской области осуществляется на личном приеме, по телефону, в письменном виде или посредством электронной почты, через социальные сети, 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;
- проведение профилактических визитов субъектов предпринимательской деятельности с целью повышения информированности об обязательных требованиях законодательства по защите прав потребителей по поручению Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и его территориальных отделов.

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 2023 года специалистами оказано 21 580 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, в том числе 7 554 консультации в ходе личного приема (35 процентов), 12 552 консультации по телефону (58 процентов), 751 письменная

консультация (4 процента), 723 консультации (3 процента) с использованием электронных коммуникаций.

Количество обращений граждан в консультационные пункты для потребителей увеличилось на 1 процент.

Динамика оказанных консультаций за период 2009-2023г.г. приведена на рисунке 99.

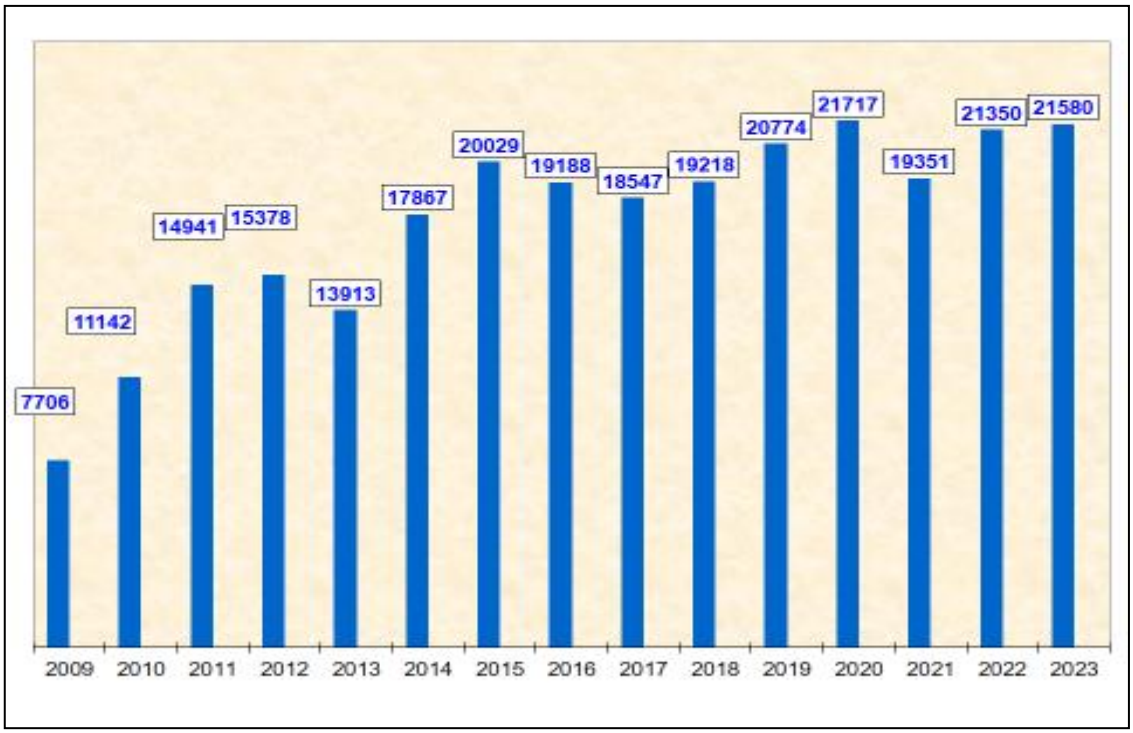

Рис. 99. Информирование и консультирование. Динамика оказанных консультаций

В 2023 году структура обращений потребителей по видам деятельности выглядит следующим образом (рисунок 100).

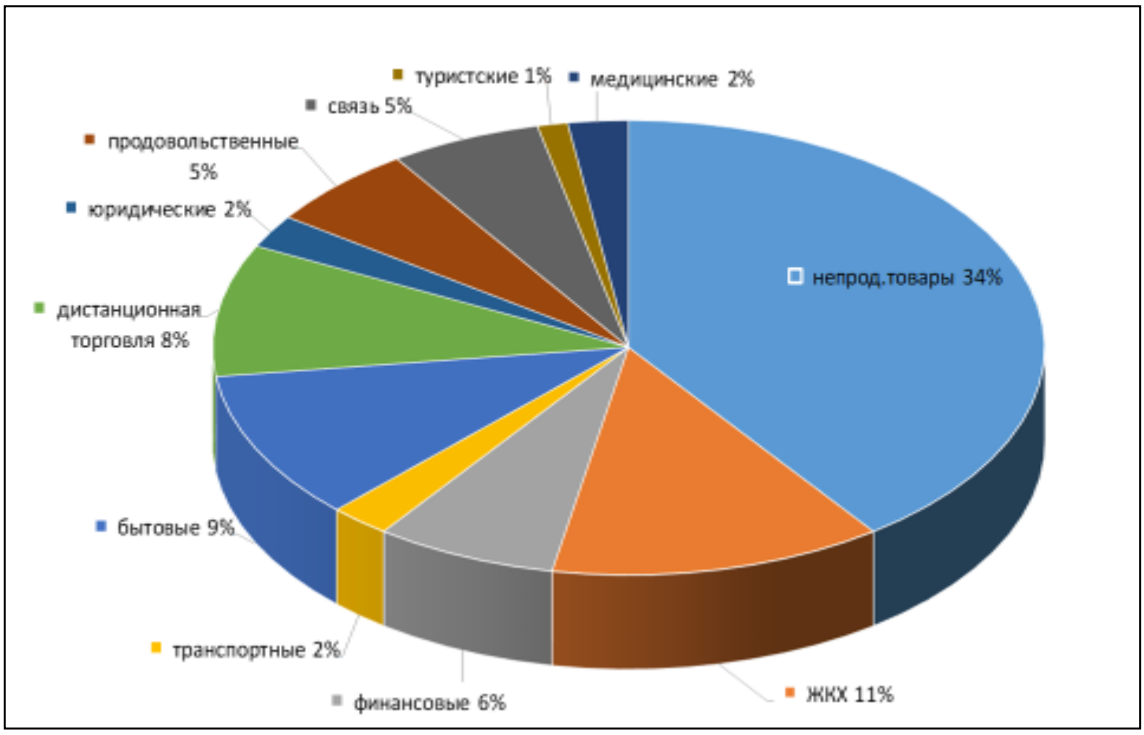

Рис. 100. Информирование и консультирование. Структура обращений потребителей

Структура обращений по видам деятельности:

43 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;

9 процентов по вопросам оказания бытовых услуг;

8 процентов по вопросам продажи товаров дистанционным способом;

6 процентов по вопросам оказания финансовых услуг;

5 процентов по вопросам продажи продовольственных товаров;

5 процента по вопросам оказания услуг связи;

2 процента по вопросам оказания медицинских услуг;

2 процента по вопросам оказания юридических услуг;

2 процента по вопросам оказания транспортных услуг;

1 процент по вопросам оказания туристских услуг;

1 процент по вопросам оказания культурно-зрелищных услуг;

1 процент по вопросам оказания образовательных услуг;

4 процента по иным вопросам (вопросам оказания услуг общественного питания, долевого строительства жилья и прочее).

В 2023 году увеличилось количество обращений по вопросам продажи товаров дистанционным способом (на 30 процентов),

продажи дверей (на 22 процента), продажи лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения (на 15 процентов), продажи и установки пластиковых и иных видов окон (оконных конструкций) (на 10 процентов), продажи обуви (на 7 процентов). В отношении оказываемых гражданам услуг увеличилось количество обращений по вопросам услуг связи (на 45 процентов), оказания услуг общественного питания (на 26 процентов), оказания образовательных услуг (на 24 процента), оказания бытовых услуг (на 23 процента), долевого строительства жилья (на 21 процент), оказания жилищно-коммунальных услуг (на 12 процентов).

В 2023 году снизилось количество обращений по вопросам продажи строительных материалов и изделий (на 30 процентов), продажи мобильных телефонов (на 27 процентов), парфюмерно-косметических товаров (на 14 процентов), продажи продовольственных товаров (на 11 процентов), технически сложных товаров (на 6 процентов), продажи одежды (на 6 процентов), продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней (на 6 процентов). В отношении оказываемых потребителям услуг уменьшилось количество обращений по вопросам оказания туристских услуг (на 55 процентов), оказания транспортных услуг (на 27 процентов), финансовых услуг (на 16 процентов), оказания медицинских услуг (на 13 процентов).

В связи с увеличением объема электронной коммерции в 2023 году актуальными стали вопросы, связанные с нарушением прав потребителей при продаже товаров в интернет-магазинах, на маркетплейсах, увеличилось количество жалоб на действия оператор связи при перенесении абонентского номера. Остаются актуальными вопросы по защите прав потребителей связанные с навязыванием дополнительных платных услуг при продаже автомобилей с использованием кредитных средств; оказанием юридических услуг; бытовых услуг по установке (ремонту) оконных конструкций, ремонту бытовых приборов, технически сложных товаров на дому или в мастерских недобросовестными исполнителями услуг. Продолжают встречаться недобросовестные практики по продаже товаров разносным способом (на презентациях, ярмарках) медицинских изделий, в том числе вибромассажных накидок, одежды, обуви без предоставления потребителю необходимой и достоверной информации о товарах, обеспечивающей возможность их правильного выбора.

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:

- не предоставление 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;

- не предоставление информации о продавце, в том числе на русском языке, свойствах товара при реализации товаров дистанционным способом;

- передача товара, приобретенного дистанционным способом не соответствующего заказу или односторонней отмене заказа;

- взимание платы за возврат продавцу товара ненадлежащего качества;

- 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;

- не предоставление информации или введение в заблуждение о цене товара при оказании услуг по ремонту технически сложных товаров;

- 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;

- ограничение продавцом (исполнителем) права выбора требования потребителя при продаже товаров (оказании услуг) ненадлежащего качества.

В течение 2023 года специалистами консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 1 137 претензий по вопросам защиты прав потребителей. По сравнению с прошлым годом количество подготовленных претензий увеличилось на 3 процента.

Динамика подготовленных претензий за период 2009-2023 г.г. приведена на рисунке 101.

Рис. 101. Информирование и консультирование. Динамика подготовленных претензий

Большая часть претензий подготовлена по договорам купли-продажи технически сложных товаров, в том числе бытового назначения (163), оказания финансовых услуг (123), оказания бытовых услуг (120), оказания жилищно-коммунальных услуг (110), продажи товаров дистанционным способом (78), оказания услуг связи (57), продажи и изготовления мебели (53), продажи одежды (43), продажи лекарственных препаратов и изделия медицинского назначения (33), продажи обуви (29), продажи мобильных телефонов (27), оказания медицинских услуг (25), и иных групп товаров, работ, услуг.

В течение года увеличилось количество подготовленных претензий по вопросам долевого строительства жилья (в 3 раза), оказания услуг связи и образовательных услуг (в 2 раза), продажи лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения (на 65 процентов), продажи продовольственных товаров (на 60 процентов). Снизилось количество подготовленных претензий по вопросам оказания туристских услуг (на 56 процентов), продажи и изготовления мебели (на 33 процента), продажи мобильных телефонов (на 30 процентов).

Сумма денежных средств, заявленных к возмещению, составила более 34 млн. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 798 претензий, что составляет 75 процентов от числа

рассмотренных. Сумма удовлетворенных требований потребителей в добровольном порядке составила более 20,6 млн. рублей.

В отдельных областях потребительских правоотношений наблюдался низкий процент добровольного удовлетворения требований потребителей, например, в части подготовленных претензий по вопросам продажи товаров дистанционным способам, продажи мебели, продажи дорогостоящих товаров на презентациях, на дому, оказания юридических, бытовых, транспортных услуг, долевого строительства жилья.

В течение 2023 года подготовлено 385 исковых заявлений, что на 10 процентов больше чем в 2022 году. Общая сумма денежных средств, заявленных к возмещению, составила 32 млн. рублей. По состоянию на 01.01.2024 года 78 процентов исковых заявлений рассмотрены, из которых 272 (92 процента от рассмотренных) в пользу потребителей на сумму 30,6 млн. рублей.

Динамика составленных исковых заявлений за период 2009–2023 г.г. приведена на рисунке 102.

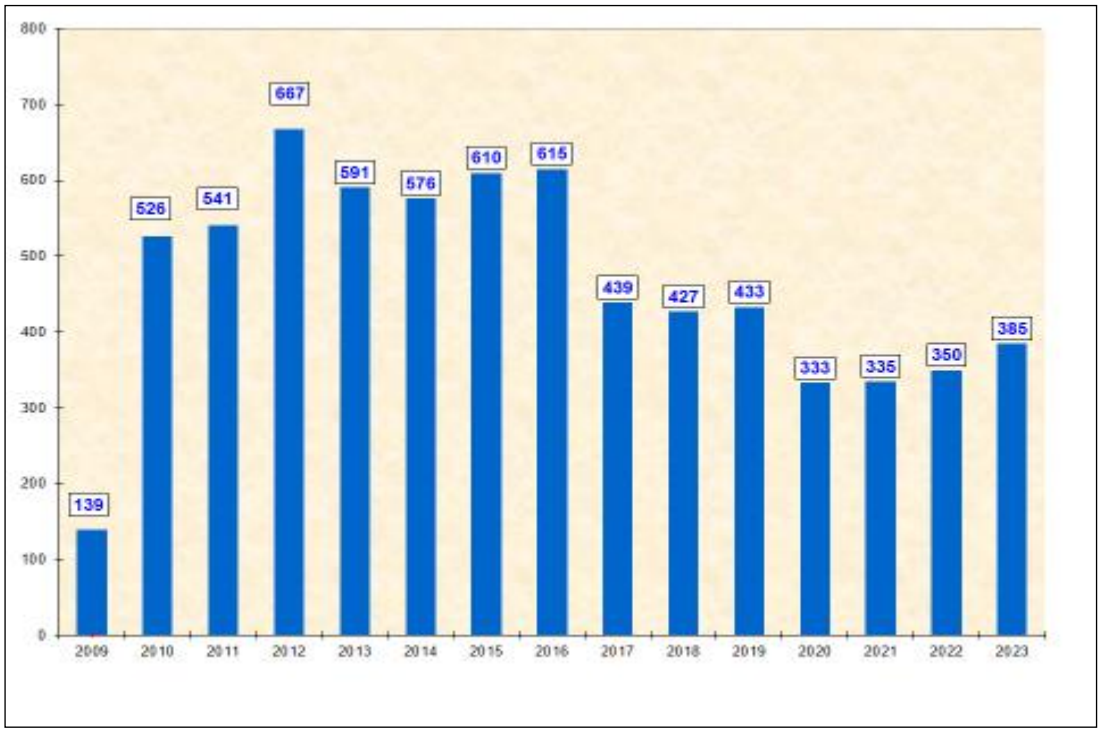

Рис. 102. Информирование и консультирование. Динамика подготовленных исковых заявлений

Большая часть исковых заявлений подготовлена по вопросам продажи технически сложных товаров, в том числе бытового назначения (64), оказания бытовых услуг (49), оказания финансовых услуг (33), продажи товаров дистанционным способом (31), продажи и изготовления мебели (27), оказания жилищно-коммунальных услуг (26) 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 2023 года в электронный сборник судебных решений внесено 74 решения по наиболее интересным, актуальным и сложным делам судов общей юрисдикции и Арбитражного суда Свердловской области в рамках надзорных мероприятий Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, исковым заявлениям в защиту прав граждан, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

С учетом удовлетворенных претензий и исковых заявлений в 2023 году, сумма предотвращенного ущерба потребителей составила 51,2 миллионов рублей, что на 10 процентов больше, чем в 2022 году.

Динамика роста предотвращенного ущерба по претензиям и исковым заявлениям за период с 2009-2023 г.г. представлена на рисунке 103.

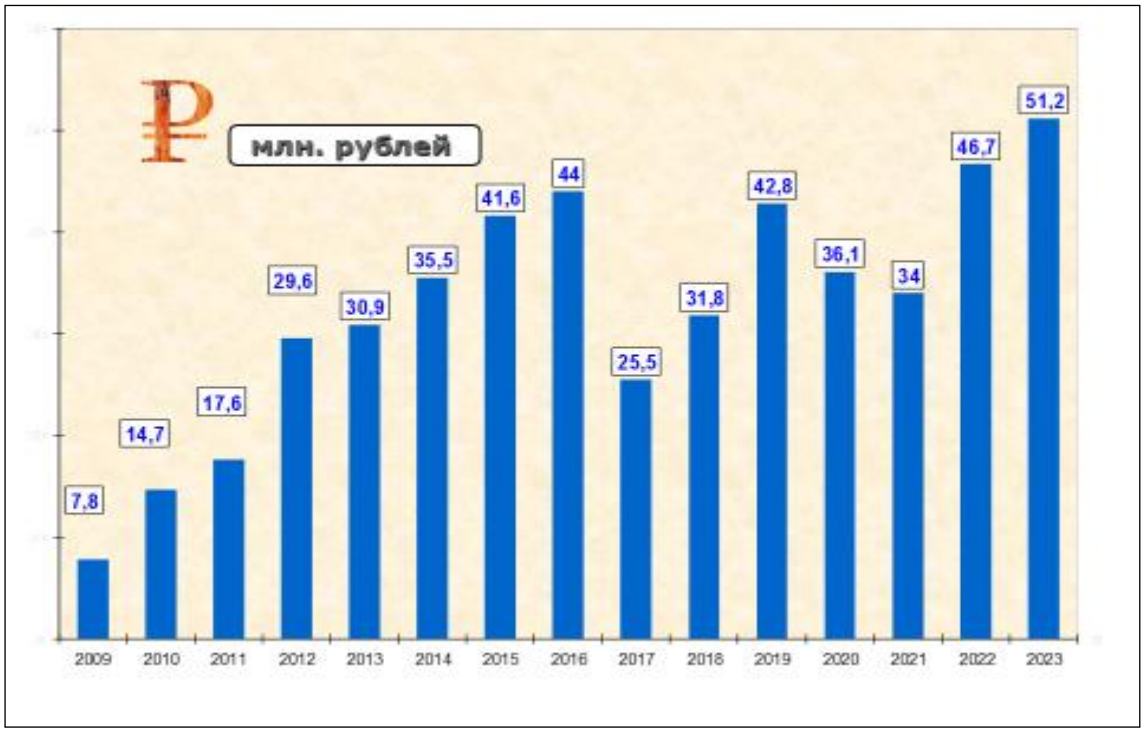

Рис. 103. Информирование и консультирование. Предотвращенный ущерб потребителей по претензиям и исковым заявлениям

Особое внимание уделяется защите прав потребителей социально уязвимых категорий граждан, к которым относятся лица пожилого возраста, инвалиды, малоимущие, несовершеннолетние граждане, участники специальной военной операции и их семьи

иные категории (лица признанные ограниченно дееспособными, многодетные семьи и пр.), а также граждане, оказавшиеся в сложной жизненной ситуации (например, оказавшиеся в период тяжелого заболевания, безработные и др.). Более 81 процента 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 2023 году проведены следующие информационные мероприятия:

подготовлено и размещено в средствах массовой информации (иных источниках) 2 633 публикации по вопросам защиты прав потребителей, что на 23 процента больше чем в 2022 году, в том числе 2 166 публикаций (82 процента от всех публикаций) на различных сайтах (включая основные сайты: www.66.rospotrebnadzor.ru, www.fbuz66.ru, https://кц66.рф/, www.potrebitel66.ru, официальные сайты администраций муниципальных образований Свердловской области пр.), а также в различных социальных сетях и 467 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 (246), вопросам оказания туристских услуг (197), оказания финансовых услуг (167), ЖКХ-услуг (152), продажи технически-сложных товаров (149), оказания транспортных услуг (133), образовательных услуг (130), продажи одежды (128), оказания бытовых услуг (111), продажи парфюмерно-косметических товаров (104), оказания услуг связи (79), продажи товаров дистанционным способом (78) и прочее.

В 2023 году через официальный сайт консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» https://кц66.рф/ поступило 374 заявки на консультации по вопросам защиты прав потребителей и иным вопросам относящимся к деятельности Центра. По сравнению с предыдущим годом количество поданных заявок на консультацию сократилось на 3 процента. Наибольшее количество заявок пришлось на март и август 2023 года.

Динамика заявок на консультации через сайт https://кц66.рф/ представлена на рисунке 104.

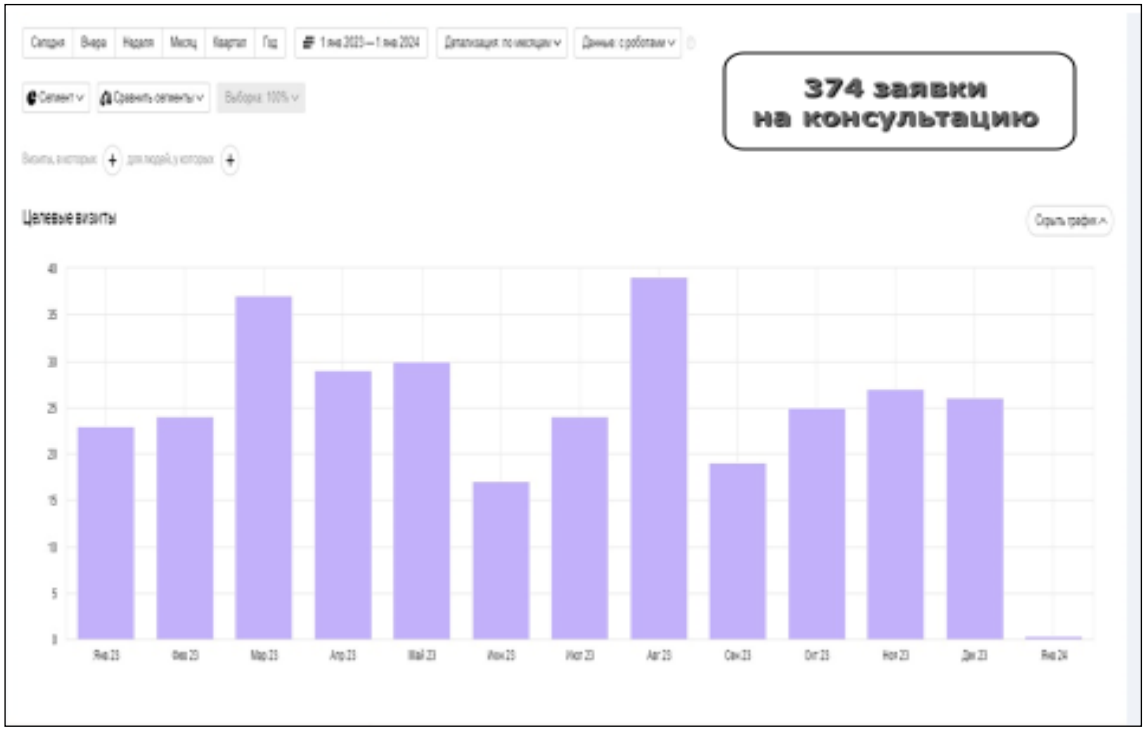

Рис. 104. Информирование и консультирование. Динамика заявок на консультации через сайт консультационного центра для потребителей Свердловской области

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 2023 года в постоянной рубрике «Азбука для потребителей», размещенной на интернет-сайте www.66.rospotrebNadzor.ru опубликовано 14 «уроков» по вопросам защиты прав потребителей, в том числе 7 по вопросам оказания телематических услуг связи, 7 по вопросам оказания бытовых услуг по ремонту автотранспортных средств.

Проведено 9 тематических «горячих линий», в том числе по вопросам продажи парфюмерно-косметических товаров, в рамках мероприятий всемирного дня прав потребителей, организации детского отдыха, оказания туристских услуг и инфекционным угрозам за рубежом, качеству и безопасности плодоовощной продукции и срокам годности, качеству и безопасности детских товаров и школьных принадлежностей, организации питания в

школах, услугам такси и каршеринга, качеству и безопасности детских товаров, выбору новогодних подарков.

Проведено 323 образовательных мероприятия, из них 33 мероприятия в формате «круглых столов», конференций, общественных акций и 290 мероприятий в формате семинаров и других форм обучения, в том числе 76 мероприятий по общим вопросам применения потребительского законодательства, 57 по вопросам оказания финансовых услуг, 19 мероприятий по вопросам продажи товаров дистанционным способом, 18 мероприятий по вопросам оказания бытовых услуг, 16 мероприятий по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг, 14 мероприятий по вопросам продажи технически сложных товаров, в том числе бытового назначения.

Разработано (актуализировано) 11 памяток для потребителей по темам:

«Оказание физкультурно-оздоровительных услуг»;

«Задержка или отмена авиарейса»;

«Оказание туристских услуг с недостатками»;

«Оказание экстренной помощи туристам»;

«Советы родителям, отправляющим детей на отдых в составе организованной группы»;

«Отмена или изменение тура туроператором»;

«Выбираем гостиничные услуги»;

«Онлайн бронирование тура»;

«Экскурсионное обслуживание»;

«Оказание платных образовательных услуг дистанционным способом»;

«Выбираем школьную форму».

В течение года распространено более 25 тысяч памяток для потребителей по различным вопросам потребительского законодательства, большая часть из которых памятки по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, продажи одежды и обуви, продажи товаров дистанционным способом, общим вопросам потребительского законодательства, продажи технически-сложных товаров, оказания транспортных услуг, туристских услуг.

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 (п. 7 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. N 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 2023 году, в защиту прав неопределенного круга лиц, осталось на уровне 2022 года. В 2023 году было подано 74 исковых заявления в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей (в 2022 году – 77 исков), из которых 74 были рассмотрены, 72 удовлетворены (97,3 процента, что немного выше уровня 2022 г.) (рисунок 105).

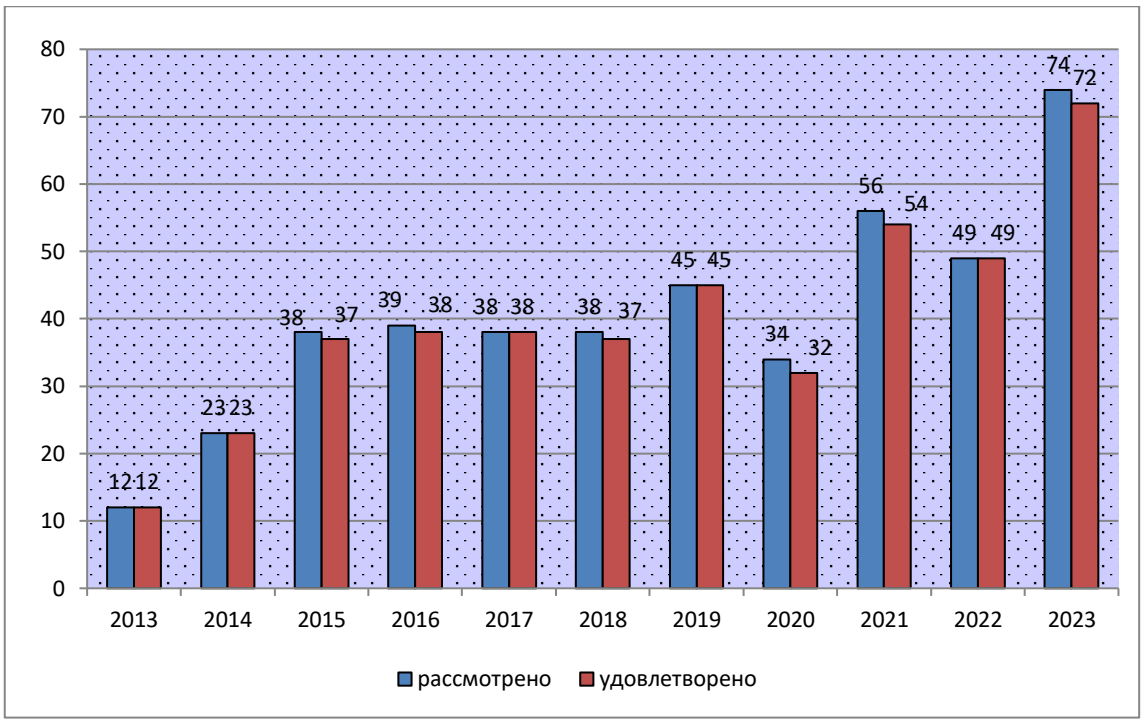

Рис.105. Судебная защита прав потребителей. Динамика подачи исков в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей (2010-2023 гг.)

Так, в 2023 году подавались иски в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, торговли, образовательных услуг, долевого строительства, прочих видов деятельности, транспортных и гостиничных услуг и др. (рисунок 106).

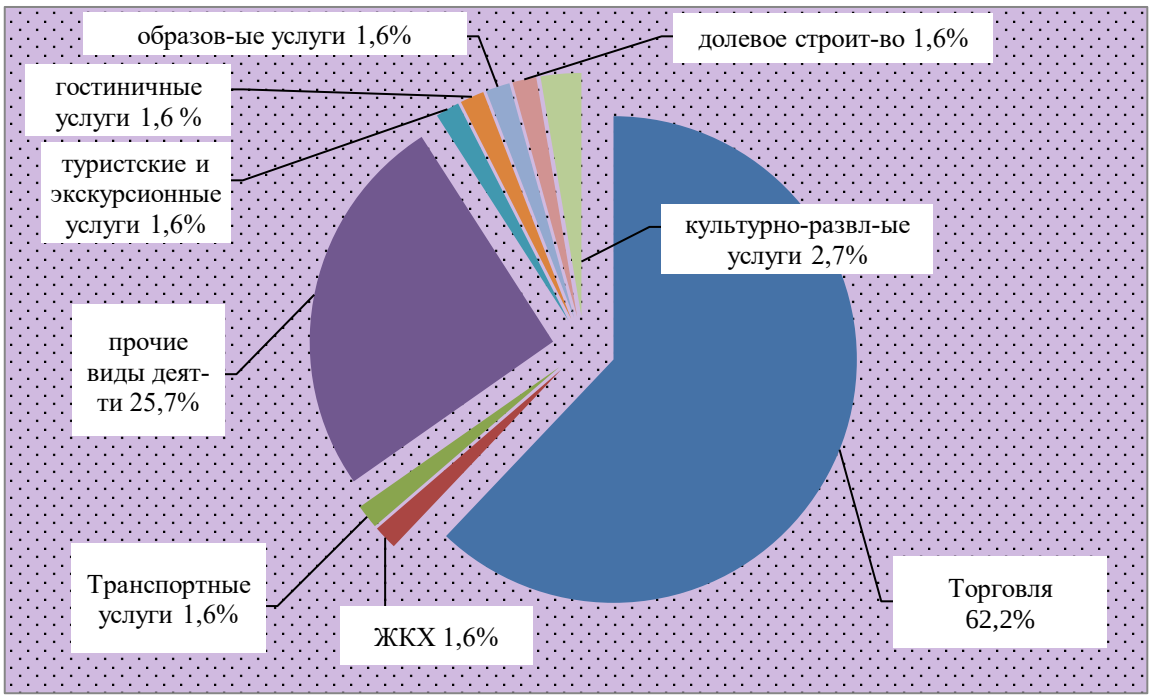

Рис.106. Судебная защита прав потребителей. Структура исковых заявлений в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей (2023 г.)

В числе удовлетворенных в 2023 г. исковых требований, предъявляемых в защиту прав неопределенного круга лиц, – требования о признании незаконными действий по:

- продажа товаров без маркировки средствами идентификации, в том числе, по нарушениям, выявленным в ходе наблюдения в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (ГИС МТ) (ИП Султанова Т.С., Артемовский городской суд Свердловской области, дело N 2-451/2023; ИП Цзя Тинтин, Артемовский городской суд Свердловской области, дело N 2-1163/2023; ИП Ризаев У.З., Алапаевский городской суд Свердловской области, дело N 2-1200/2023; ИП Алескеров М.И.о, Железнодорожный районный суд г. Екатеринбурга, дело N 2-3078/2023 и др.);

- отсутствие информации в местах оказания услуг, на сайте организации (ООО «Кинофокс», Красногорский районный суд г. Каменска-Уральского Свердловской области, дело N 2-1311/2023 и др.);

-некачественное холодное водоснабжение (МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ «ОБУХОВСКОЕ», Камышловский районный суд Свердловской области, дело N 2-768/2023 и др.);

- включение в договоры с потребителями ущемляющих условий (ООО «ТОП Фитнес», Тверской районный суд г. Москвы, дело N 2-1610/2023);

- отсутствие возможности оплаты товаров (услуг, работ) путем использования национальных платежных инструментов (ООО»Экспресс-Сити», Каменский районный суд Свердловской области, дело N 2-559/2023) 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».

Справка

1. Асбестовский ТО, действуя в интересах неопределенного круга лиц, обратился в суд с иском к ООО «СПУТНИК-ВОЯЖ» ввиду отсутствия информации на вывеске.

В ходе проведения КНМ без взаимодействия дважды установлены нарушения п.1 ст.9 N 2300-1, п.5 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020N1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».

Асбестовским городским судом Свердловской области исковые требования Управления удовлетворены (дело N2-2024/2023).

2. Талицкий ТО, действующий в интересах неопределенного круга лиц, обратился в суд с иском к МКП «ОБУХОВСКОЕ» в связи с оказанием коммунальной услуги ненадлежащего качества (поставка населению некачественной питьевой воды).

МКП «Обуховское» организация, осуществляющая деятельность по водоснабжению населения питьевой водой по возмездным договорам, в силу Закона РФ «О защите прав потребителей» (абз.5 преамбулы ФЗ РФ N 2300-1 от 07.02.1992) и абз.6 п.2 «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам жилья» является исполнителями услуг. Жители п. Октябрьского Камышловского района, пользующиеся или имеющие намерение воспользоваться услугой для личных нужд являются потребителями (абз.3 преамбулы Закона РФ «О защите прав потребителей», абз. 14 п. 2 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам жилья, утвержденных Постановлением Правительства РФ N 354 от 06.05.2011).

Сравнительный анализ данных лабораторных испытаний показал несоответствие качества воды централизованной системы холодного (питьевого) водоснабжения, обслуживаемой МУП «Восточное коммунальное хозяйство», 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.

Согласно протоколу лабораторных испытаний N 14/10088-22 от 28.11.2022г. вода не соответствует требованиям по показателям: Железо, при величине допустимого уровня, не более 0,3 мг/дм3, результат составил- 0,45±0,11 мг/дм3 – ГОСТ 4011-72; Марганец, при величине допустимого уровня–не более 0,1 мг/дм3, результат составил- 0,18 ±0,03 мг/дм3 – ГОСТ 4974-2014.

Согласно протоколу лабораторных испытаний N 14/00700-23 от 28.02.2023г. вода не соответствует требованиям по показателям: Железо, при величине допустимого уровня, не более 0,3 мг/дм3, результат составил- 2,8±0,5 мг/дм3 – ГОСТ 4011-72; Марганец, при величине допустимого уровня–не более 0,1 мг/дм3, результат составил- 0,16 ±0,02 мг/дм3 – ГОСТ 4974-2014.

Решением Камышловского районного суда Свердловской области требования Управления удовлетворены в части. (дело N 2-768/2023).

3. Центральный Екатеринбургский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области обратился в суд с иском к ИП Красовской Ж.В. о признании действий

противоправными, возложении обязанности. В обосновании иска указал, что Красовская Ж.В. является индивидуальным предпринимателем, реализующим товары в специализированных магазинах, а также текстильными изделиями в специализированных магазинах на территории г. Екатеринбурга, а также посредством дистанционной продажи изделий посредством официального сайта: https://periNa-peroNi.ru/.

При рассмотрении обращения потребителя и приложенных к нему документов, а именно: правила пользования подарочных сертификатов Перина Перони (далее ПС), а также анализа сайта: https://periNa-perom.ru/, где в свободном доступе размещены Правила использования подарочных сертификатов «Перина Перони» Центральным Екатеринбургским отделом установлено, что ответчиком в указанные Правила, размещенные на сайте включены положения, ущемляющие и ограничивающие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей.

Чкаловским районным судом г. Екатеринбурга исковые требования Центрального Екатеринбургского отдела, действующего в защиту неопределенного круга лиц, к индивидуальному предпринимателю Красовской Жанне Владимировне о признании действий противоправными, возложении обязанности, - удовлетворены (дело N 2-1406/2023).

Всего в 2023 году предоставлено в суд 281 заключение в защиту прав потребителей, рассмотрено 243 дела, удовлетворено 235 исков, по которым Управлением давались заключения (96,7 процента, а в 2022г. – 99,3 процента) (рисунок 107).

Процент дел, по которым приняты решения в пользу потребителя, остается стабильно высоким (96,7 процента).

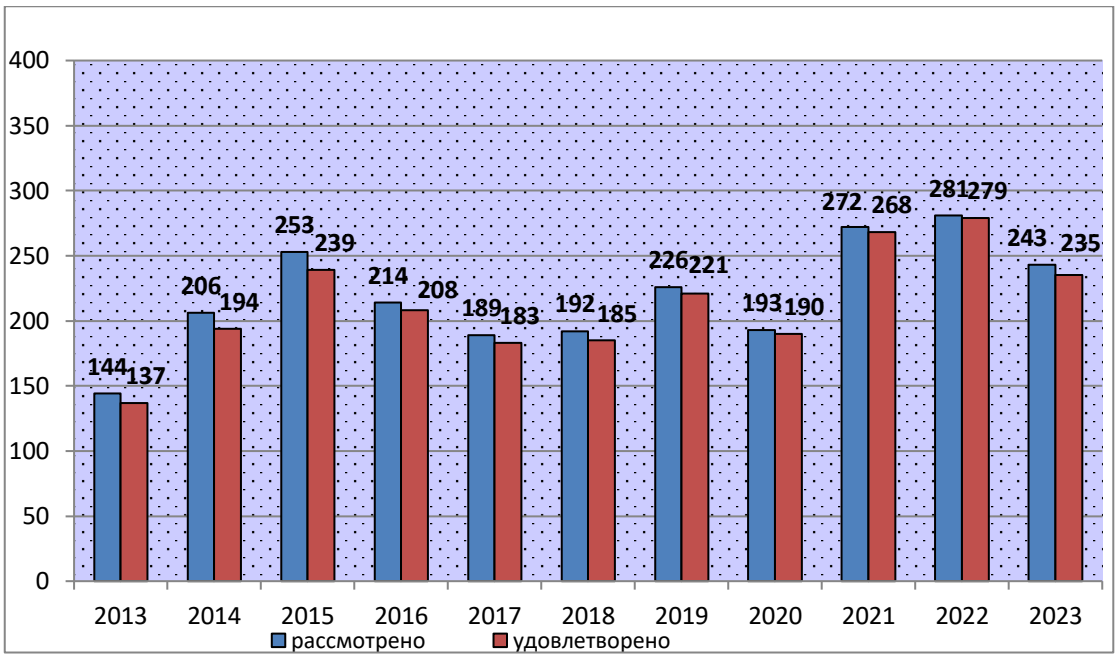

Рис. 107. Судебная защита прав потребителей. Динамика подачи заключений в защиту прав потребителей по гражданским делам (2013-2023 гг.)

Наибольшая доля заключений в защиту прав потребителей, поданных Управлением в 2023 году, приходится на торговлю (34,2 процента), прочие виды деятельности (22,8 процента), жилищно-коммунальные услуги (8,9 процента), финансовые услуги (8,9 процента), бытовые услуги (8,9 процента), юридические услуги (4,9 процента), туристские и экскурсионные услуги (2,5 процента), транспортные услуги (2,1 процента), услуги связи (1,4 процента), долевое строительство (1,4 процента), культурно-развлекательные услуги (1,4 процента) и др. (рисунок 108).

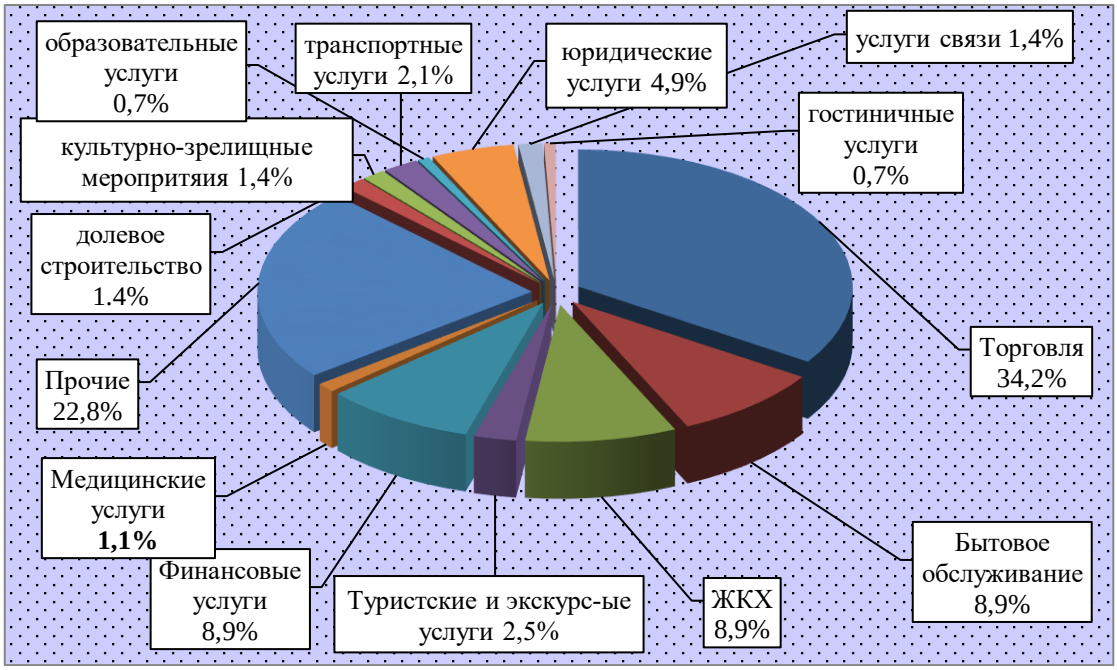

Рис.108. Судебная защита прав потребителей. Структура заключений в защиту прав потребителей по гражданским делам (2023 г.)

Общая сумма денежных средств, возмещенных на основании решений судов по делам, в которых Управление выступало с заключением в защиту прав потребителей, составила более 35,3 млн. рублей (в 2022 году – 30,8 млн. руб.).

Справка

1. Асбестовским ТО дано заключение в защиту прав потребителя по иску Б. к САО «РЕСО-Гарантий» о защите прав потребителей - о взыскании страхового возмещения, причиненного в результате дорожно-транспортного происшествия.

Асбестовским городским судом Свердловской области исковые требования гр. Б. удовлетворены частично (дело N2-1236/2023).

2. Центральным Екатеринбургским отделом дано заключение в защиту прав потребителя по иску Ш. к ООО «Гикбрейнс» о признании пункта пользовательского соглашения недействительным, взыскать денежные средства, уплаченные за платную образовательную услугу по программе дополнительного профессионального, взыскать убытки, проценты за неправомерное удержание денежных средств, морального вреда и почтовые расходы.

Решением мирового судьи судебного участка N 5 Кировского судебного района г. Екатеринбурга Свердловской области требования потребителя удовлетворены частично (дело N2-1104/2023).

3. Асбестовским ТО дано заключение в защиту прав потребителя по иску гр. К. к ООО «Вайлдберриз» о взыскании стоимости товара, неустойки, компенсации морального вреда.

Между гражданкой К. и ООО «Вайлдберриз» был заключен договор купли-продажи на приобретение товара - ортопедических полуботинок бренда BEBETOM, артикул 9322769 (далее-товар) стоимостью 2229,00 руб. (две тысячи двести двадцать девять рублей 00 копеек).

После примерки выяснилось, что товар не подошел по форме и размеру. В связи с чем гр. К. была вынуждена обратиться в пункт выдачи товара компании «Вайлдберриз» с устным заявлением об отказе от товара, приобретенного посредством дистанционного способа и попросила принять товар надлежащего качества в сохраненном товарном виде, товар не был в употреблении, а также возвратить стоимость товара.

ООО «Вайлдберриз» было отказано в приеме товара и возврате денежных средств по техническим причинам. Гражданке

рекомендовали обратиться в «Вайлдберриз» посредством личного кабинета. Так как произошел сбой в программе и согласно сведениям личного кабинета/программного обеспечения, товар находится в статусе «готов к выдаче и ожидает Покупателя».

В результате рассмотрения дела мировым судьей судебного участка N 1 Асбестовского судебного района Свердловской области принято решение удовлетворить исковые требования потребителя (Дело N2-119/2023).

4. Нижнетагильским ТО дано заключение в защиту прав потребителя по иску гр. Л. к ООО «Вайлдберриз» о взыскании денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа.

Гр. Л. приобрел на ООО «Вайлдберриз» ноутбук Acer Nitro 5 AN515-46 R5165SGN, стоимостью 66 642,00 рублей. Оплата произведена в полном объеме банковской картой, истцу выдан кассовый чек. В процессе эксплуатации в течение 15 дней с момента приобретения товара истец выявил недостатки: после 10 минут работу ноутбук самостоятельно выключается. Гр. Л. в соответствии с правилами торговой интернет - площадки ответчика через личный кабинет на сайте дважды заявлял требование о безвозмездном устранении недостатков товара, а также требование о предоставлении на время ремонта подменного товара, имеющего аналогичные потребительские свойства, однако получил отказ. Между тем, в добровольном порядке договор купли - продажи не расторгнут, требования потребителя – не удовлетворены.

Решением Дзержинского районного суда г. Нижний Тагил требования гражданина удовлетворены частично, (Дело N 2-1332/2023).

5. Асбестовским ТО дано заключение в защиту прав потребителя по иску С. к АО «Авиакомпания Нордстар» о защите прав потребителей – о взыскании убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора перевозки пассажира, неустойку, компенсацию морального вреда.

Определением мирового судьи судебного участка N 1 Асбестовского судебного района Свердловской области на основании заявления гр. С. об отказе от иска в связи с удовлетворением его требований со стороны ответчика производство по гражданскому делу прекращено (Дело N2-4635/2023).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области реализуется практика подачи исков в защиту прав конкретных потребителей, группы потребителей (рисунок 109).

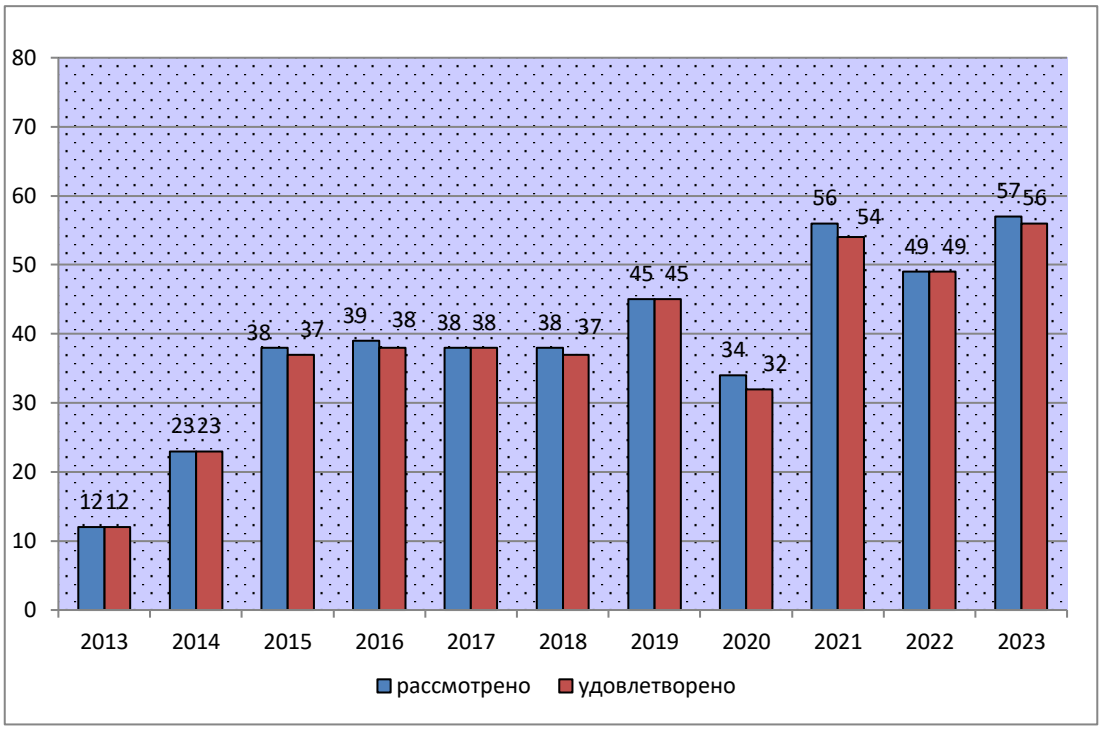

Рис.109. Судебная защита прав потребителей. Динамика подачи исков в защиту прав потребителей, группы потребителей (2013-2023 гг.)

В 2023 году территориальными отделами Управления в защиту прав потребителя (группы потребителей) было подано 73 иска, в 2022 году – 61.

Из 57 рассмотренных исков – удовлетворены 56 (98,3 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 и др.

В 2023 году подано в суд 4 групповых иска (МУП «Восточное коммунальное хозяйство», ПАО «Мегафон», АНПОО Автошкола «Мои права», ИП Уланова Е.В.), из них удовлетворены 2 (АНПОО

Автошкола «Мои права» и МУП «Восточное коммунальное хозяйство»), остальные в стадии рассмотрения.

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 39,4 млн. руб. (2022 г. - 35,1 млн. руб.).

Справка

1. Первоуральский ТО, действующий в интересах группы потребителей, обратился с иском в суд к АНПОО Автошкола «Мои Права» о взыскании платы за услуги, взыскании неустойки, возмещении убытков и компенсации морального вреда.

В обоснование иска указано, что в период 2021-2022 года между автономной некоммерческой профессиональной образовательной организации Автошкола «Мои Права» и указанными в иске потребителями были заключены договоры на оказание платных образовательных услуг по подготовке водителей категории «В». Указанные в иске потребители произвели оплату услуг в соответствии с условиями договора. Однако услуги были оказаны потребителям не в полном объеме и ненадлежащего качества, были нарушены сроки оказания услуг. По указанной причине в 2022-2023 годах потребители обратились с требованием о расторжении договоров и взыскании денежных средств, которые ответчиком в добровольном порядке удовлетворены не были. Было проведено собрание, на котором исполнитель уведомил заказчиков о приостановке образовательного процесса. Денежные средства потребителям не возвращены. В связи с массовыми обращениями потребителей, Роспотребнадзор провел проверку информации на официальном сайте ответчика, было установлено не доведение до потребителей обязательной информации: о руководителе организации, педагогических работниках и их стаже, отсутствовал документ о порядке оказания образовательных услуг. При проведении проверочных мероприятий установлено, что практические занятия по вождению не осуществлялись полностью или частично. Был произведен расчет стоимости не оказанных услуг. Также установлено, что договор содержит условия, которые ущемляют права потребителей, в том числе, в части оснований для прекращения действия договора. Полагают, что поскольку услуги оказаны с недостатками, требования истцов об отказе от исполнения договора и возврате уплаченных сумм подлежат удовлетворению, тем потребителям, которые в письменной форме обращались с требованием о возврате денежных средств, подлежит начислению неустойка. Поскольку права потребителей нарушены,

в пользу каждого из них подлежит взысканию компенсация морального вреда в сумме 10 000 руб. 00 коп.

Заочным решением Первоуральского городского суда Свердловской области требования Первоуральского ТО в интересах группы потребителей, были удовлетворены частично: с ответчика взыскана стоимость неоказанных платных образовательных услуг, неустойка, компенсация морального вреда, штраф за отказ от добровольного исполнения требований потребителей, в общей сумме свыше 537 тыс. рублей (дело N 2-2027/2023).

2. Талицким ТО подан иск в защиту прав и законных интересов группы лиц к МУП «Восточное коммунальное хозяйство» о признании действий по поставке некачественной холодной (питьевой воды), противоправными.

Основанием для подачи иска являлись обращения жителей с. Никольское с жалобами на предоставление некачественного холодного водоснабжения. В результате проведения контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, а именно: выездное обследование с отбором проб питьевой воды и проведением лабораторных испытаний на органолептические, химические и микробиологические показатели установлено, что питьевая вода, отобранная на водоразборной колонке по адресу Камышловский район, с. Никольское пер. Школьный, 7, не соответствует гигиеническим нормативам.

Решением Камышловского районного суда исковые требования Талицкого ТО, удовлетворены. Действия по поставке некачественной питьевой воды признаны противоправными, суд возложил обязанность осуществлять поставку ХВС надлежащего качества (дело N 2-348/2023).

В результате применения Управлением в 2023 году мер гражданско-правового воздействия (подача исков в защиту прав потребителей (группы потребителей), неопределенного круга потребителей, подготовка заключений по гражданским делам, направление предложений о добровольном удовлетворении требований потребителя) предотвращенный ущерб оценивается на сумму порядка 80,0 млн. рублей (в 2022 году – 35,1 млн. руб.).

Справка:

1. Асбестовский ТО, действующее в интересах гр. К. обратился с иском в суд к ООО «Меркурий 15» в связи с доставкой товара, несоответствующего описанию при заказе.

Решением Мирового судьи судебного участка N 2 Белоярского судебного района Свердловской области исковые требования Асбестовского ТО о взыскании с ООО «Меркурий 15»

в пользу гр. К. денежные средства в размере 4590 руб., оплаченные по договору купли-продажи автомобильного зеркала-компьютера с навигатором, авторегистратором, беспроводной камерой парковки и картой памяти на 256 ГБ, неустойку в размере 3 763 руб., компенсацию морального вреда в размере 50 000 руб., штраф в размере 29 176,5 руб. (Дело N 2-1012/2023).

2. Талицкий ТО, действующий в интересах гр. З. обратился с иском в суд к ООО «Медэксперт» в связи с отсутствием необходимой информации:

- прейскурант цен на оказываемые услуги,
- «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»,
- наименование и фирменное наименование, перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях,
- сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- порядке и условиях предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;
- о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- режиме работы медицинской организации, графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг,
- об адресе места нахождения юридического лица, данных документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществляющего государственную регистрацию и др.).

Кроме того, гр. З. не выдали на руки договор на оказание платных медицинских услуг, не дали платежного документа(чека).

Решением Камышловского районного суда Свердловской области требования Талицкого ТО удовлетворены в части. (делоN 2-2-183/2023).

3. Центральный Екатеринбургский отдел, действующий в интересах гр. К. обратился с иском в суд к ИП Хуснутдинову А.Р. о взыскании денежной суммы, уплаченной по договору, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа, в связи с введением потребителя в заблуждение относительно свойства оказываемых услуг.

Решением мирового судьи судебного участка N 2 Верх-Исетского районного суда г. Екатеринбурга требования

Центрального Екатеринбургского отдела удовлетворены в части (дело N2-3007/2023).

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 РФ 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 – несовершеннолетние граждане, лица пожилого возраста, инвалиды, мобилизованные и члены их семей, иных категорий (переселенцы и беженцы; лица, признанные ограниченно дееспособными и другие).

Некоторые схемы нарушения прав потребителей нацелены, преимущественно, именно на социально уязвимые категории граждан, что определено их особенностями:

1. Отсутствие специальных познаний и опыта в приобретении тех или иных товаров, работ, услуг.

Например, граждане старшего поколения, как правило, обладают недостаточным потребительским опытом при приобретении инновационных товаров и услуг, содержащих сложные договорные условия (банковские, риелторские, платные медицинские, платные юридические услуги и пр.).

Зачастую граждане старшего поколения становятся основной целью мошенников, реализующих дорогостоящие товары с не соответствующими действительности характеристиками (медицинские изделия, биологически активные добавки к пище, косметические средства и пр.).

В отношении указанной категории потребителей особую значимость приобретают требования потребительского законодательства, устанавливающие обязанности по доведению полной и достоверной информации о приобретаемых товарах и услугах, а также по недопущению навязывания дополнительных услуг.

В связи с развитием дистанционных технологий, упрощающих возможность совершать оплату покупок товаров (работ, услуг) в сети «Интернет», вопрос потребительской грамотности детей приобретает также особую актуальность.

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.

2. Доверие к государственным органам.

Нередко продавцы берут на себя роль представителей органов государственной власти, например, используя фальшивые удостоверения и апеллируя тем, что пенсионер попал под действие некой государственной программы адресной помощи.

3. Склонность к экономии.

Зачастую при продаже товаров и услуг, продавцы (исполнители) манипулируют ценой, первоначально озвучивая высокую стоимость, но в дальнейшем предоставляя большую скидку, якобы в рамках специальной акции или «персонального» предложения.

При невозможности потребителя оплатить товар (услугу) всегда готовы предоставить «рассрочку». Однако данная «рассрочка» является кредитом, который потребитель обязан уже выплатить не продавцу, а банку вместе с процентами за его пользование.

4. Опасение за свою жизнь, здоровье и безопасность.

Рекламируя товары (услуги) продавцы (исполнители) зачастую обращаются к тем темам, которые наиболее актуальны у потребителей пожилого возраста, это товары связанные с улучшением здоровья, питания, качества жизни.

Потребители, столкнувшиеся с одной из схем, как правило, становятся жертвами другой (возможно, ведутся базы персональных данных).

Наиболее актуальные схемы нарушений прав данных категорий граждан:

- навязывание и предоставление некачественных дорогостоящих юридических услуг;
- приобретение товаров (услуг) дистанционным способом в сети «Интернет»;
- деятельность медицинских центров, навязывающих дорогостоящие услуги;
- деятельность автосалонов, которые путем обмана существенно меняют изначально обозначенные условия сделки;
- подмена договоров путем обмана в финансовой сфере;

- продажа неоправданно дорогостоящих товаров и услуг, в том числе, на дому или на «презентациях»: медицинские изделия (приборы, накидки); газоанализаторы; фильтры для воды; пластиковые окна; посуда, постельное белье; поверка и замена приборов учета; ремонт конструкций ПВХ; замена приборов учета коммунальных ресурсов; ремонт бытовой техники, услуги дератизации и дезинсекции, установка программного обеспечения, в том числе, на дому и др.

Правовая помощь социально уязвимым категориям граждан включает в себя:

- осуществление контрольных (надзорных) мероприятий;
- направление в адрес хозяйствующих субъектов предложений о добровольном удовлетворении требований потребителя;
- дача заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей;
- обращение в суд с заявлениями о защите прав отдельных потребителей или группы потребителей, защите законных интересов неопределенного круга потребителей;
- объявление предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований;
- выдача рекомендаций по устранению выявленных нарушений;
- консультирование, подготовка исков, претензий и обращений в надзорные органы (со стороны консультационных пунктов).

К механизмам защиты прав детей, как социально уязвимых потребителей, в настоящее время также можно отнести:

1. Техническое регулирование безопасности продукции для детей (технический регламент Таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 007/2011), технический регламент Таможенного союза «О безопасности игрушек» (ТР ТС 008/2011)).

Технические регламенты устанавливают обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (ст. 2 Федерального закона от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании»).

2. Защита прав несовершеннолетних как потребителей рекламы. Пунктом 1 статьи 4 Федерального закона от 24.07.1998 N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» установлено, что целью государственной политики в интересах детей является, в том числе, защита детей от факторов, негативно влияющих на их физическое, интеллектуальное,

психическое, духовное и нравственное развитие. В соответствии с пунктом 1 статьи 14 названного Федерального закона органы государственной власти в Российской Федерации принимают меры по защите ребенка от информации, пропаганды и агитации, наносящих вред его здоровью, нравственному и духовному развитию.

В связи с чем, законодателем установлены ограничения в сфере рекламы, в целях защиты несовершеннолетних (Федеральный закон от 13.03.2006 N 38-ФЗ «О рекламе»).

Так, статьей 6 Закона «О рекламе», в целях защиты несовершеннолетних от злоупотреблений их доверием и недостатком опыта в рекламе установлены ограничения, в рекламе не допускаются:

1) дискредитация родителей и воспитателей, подрыв доверия к ним у несовершеннолетних;

2) побуждение несовершеннолетних к тому, чтобы они убедили родителей или других лиц приобрести рекламируемый товар;

3) создание у несовершеннолетних искаженного представления о доступности товара для семьи с любым уровнем достатка;

4) создание у несовершеннолетних впечатления о том, что обладание рекламируемым товаром ставит их в предпочтительное положение перед их сверстниками;

5) формирование комплекса неполноценности у несовершеннолетних, не обладающих рекламируемым товаром;

6) показ несовершеннолетних в опасных ситуациях, включая ситуации, побуждающие к совершению действий, представляющих угрозу их жизни и (или) здоровью, в том числе к причинению вреда своему здоровью;

7) преуменьшение уровня необходимых для использования рекламируемого товара навыков у несовершеннолетних той возрастной группы, для которой этот товар предназначен;

8) формирование у несовершеннолетних комплекса неполноценности, связанного с их внешней непривлекательностью.

Не должна обращаться к несовершеннолетним реклама алкогольной продукции, лекарственных средств, реклама продукции военного назначения и оружия, реклама основанных на риске игр, пари (ст. 21, 24, 26, 27 Закона «О рекламе»).

3. Защита детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию (Федеральный закон от 29.12.2010 N 436-ФЗ (ред. от 28.04.2023) «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»). Данный Закон регулирует отношения, связанные с защитой детей от информации,

причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, в том числе от такой информации, содержащейся в информационной продукции.

В частности, указанным законом установлена обязанность исполнителя услуг информировать потребителя о наличии возрастного ограничения на демонстрацию зрелищного мероприятия. До начала демонстрации посредством зрелищного мероприятия информационной продукции ей присваивается знак информационной продукции

В случае демонстрации нескольких видов информационной продукции для детей разных возрастных категорий указанный знак должен соответствовать информационной продукции для детей старшей возрастной категории. Указанный знак размещается на афишах и иных объявлениях о проведении зрелищного мероприятия, а также на входных билетах, приглашениях и иных документах, предоставляющих право его посещения.

Демонстрация посредством зрелищного мероприятия информационной продукции, содержащей информацию, причиняющую вред здоровью и (или) развитию детей, предваряется непосредственно перед началом зрелищного мероприятия звуковым сообщением о недопустимости или об ограничении присутствия на такой демонстрации детей соответствующих возрастных категорий.

I.Применение мер в целях защиты прав социально уязвимых категорий граждан

В 2023 году специалистами Управления рассмотрено 673 обращения от социально уязвимых категорий граждан (в 2022 году – 570 обращений).

В адрес хозяйствующих субъектов направлено 186 предложений о добровольном урегулировании спора (в 2022 году – 165 предложений). Сумма, возмещенная таким гражданам в результате применения мер, составила 10,3 млн. рублей (в 2022 году - 3,9 млн. рублей).

Проведено 69 контрольных (надзорных) мероприятий, из них 69 с нарушениями (в 2022 году проведено 73 контрольных (надзорных) мероприятия, из них 71 с нарушениями).

В ходе осуществления надзорных мероприятий осуществляется оценка деятельности хозяйствующих субъектов по следующим направлениям: соответствие договора, заключенного с потребителем и иных документов, представленных потребителем, действующему законодательству; соответствие маркировки проданного товара, эксплуатационных документов, требованиям действующего законодательства (полнота, достоверность, форма предоставления); соответствие сайта хозяйствующего субъекта

установленным требованиям (наличие необходимой информации, ее достоверность, отсутствие условий, ущемляющих права потребителя, в условиях публичной оферты; соответствие информации на сайте документам, представленным потребителем или оцененным в рамках выездных мероприятий); оценка содержания и обстоятельств заключения кредитного договора, сопутствующего продаже дорогостоящих товаров (работ, услуг); оценка соответствия продукции требованиям безопасности; оценка обоснованности отказа в заключении публичного договора.

Справка

В Асбестовский территориальный отдел обратился потребитель Б* (пенсионер) с жалобой в отношении ПАО «Ростелеком». Асбестовским территориальным отделом в результате проведения контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований, установлено: на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ПАО «Ростелеком» предложена дополнительная платная услуга: «Гарантия плюс». Данная услуга была подключена без письменного согласия потребителя Б*. За данную услугу потребителю начислялась ежемесячная плата.

ПАО «Ростелеком» выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, направлено предложение о добровольном урегулировании спора, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. ПАО «Ростелеком» возражения на предостережение не представлены, представлен ответ на рекомендации и документы об устранении выявленных нарушений.

Справка

В Ирбитский территориальный отдел обратился гр. М* (пенсионер, инвалид) с жалобой на действие сотрудников ООО «ДНС Ритейл». Потребитель заключил договор купли-продажи на приобретение товара: насос вибрационный Ручеек-1. Гарантийный срок на товар – 12 месяцев. В процессе эксплуатации насос перестал работать, использовать данный товар по назначению стало невозможно. Поскольку срок гарантии на товар на тот момент еще не истек, потребитель сдал насос на гарантийный ремонт. В магазине товар приняли, но в акте выполненных работ значилось, что товар поврежден потребителем, поэтому в ремонте было отказано. При этом, при сдаче насоса в ремонт механических

повреждений на корпусе насоса не наблюдалось, что было зафиксировано сотрудником магазина.

Ирбитским территориальным отделом подготовлена претензия в адрес ООО «ДНС Ритейл» с требованием вернуть потребителю деньги за товар, а также предложение о добровольном удовлетворении требований потребителя. Претензию и предложение о добровольном удовлетворении требований потребителя ООО «ДНС Ритейл» отклонило.

Ирбитским территориальным отделом подготовлен и подан иск в суд в защиту прав потребителя М*. В судебном заседании мировой судья судебного участка N 3 Тавдинского судебного района Свердловской области, рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело N 2-3/2024, утвердил мировое соглашение. Стороны приняли решение расторгнуть договор купли-продажи вибрационного насоса Ручеек-1, произвести в пользу Истца выплату денежных средств за вибрационный насос Ручеек-1.

Справка

В Ирбитский территориальный отдел обратился гр. Б* (1937г.р. инвалид, пенсионер, ветеран). В аптеке готовых лекарственных средств (г. Туринск, ул. Ленина, 49) ООО «Блик» купил тонометр с автоматической шкалой давления. В течение гарантийного срока (на 6 день эксплуатации) в товаре проявился недостаток. Требование потребителя о замене товара продавец отказался удовлетворить.

Территориальным отделом в адрес продавца направлено предложение о добровольном удовлетворении требований потребителя. Предложение о добровольном удовлетворении требований потребителя рассмотрено продавцом, требования потребителя удовлетворены в полном объеме.

Справка

В Качканарский территориальный отдел обратилась гр. Б* (инвалид) с жалобой на действия сотрудников ООО «ВАЙЛДБЕРРИЗ» выразившиеся в нарушении срока передачи товара, приобретенного дистанционным способом продажи.

Территориальный отдел направил в адрес агрегатора предложение о добровольном удовлетворении требований потребителя. Согласно полученному ответу, предложение было рассмотрено, требования потребителя удовлетворены в полном объеме, товар доставлен потребителю.

Справка

В Красноуфимский территориальный отдел обратились многодетные родители гр. П.А. и гр. П.Е. по факту включения в договоры на оказание физкультурно-оздоровительных услуг условий, ущемляющих права потребителей. Красноуфимским территориальным отделом проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия – наблюдение за соблюдением обязательных требований в отношении МАУ ФОЦ «Сокол» (г. Красноуфимск). В рамках контрольного (надзорного) мероприятия проведен анализ представленных потребителями заключенных договоров на оказание физкультурно-оздоровительных услуг, выявлены нарушения прав потребителей, а именно, включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей:

условия, которые предоставляют продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (односторонне внесение Исполнителем изменений в расписание занятий, одностороннее изменение Исполнителем стоимости оказываемых услуг);

условия, которые содержат основания досрочного расторжения договора по требованию исполнителя не предусмотренные законом (при опоздании Заказчика более чем на 10 минут, то есть при нарушении расписания работы в случае неоднократного (два и более раза в течение одного календарного года) нарушения Заказчиком требований Договора, Правил пользования бассейном расторгнуть Договор в одностороннем порядке; Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор и отказаться от исполнения обязательств по Договору в случаях: при наличии более двух пропусков занятий Заказчиком без уважительной причины (болезни) и отсутствия оплаты по договору (без возврата денежных средств; неоднократного (два и более раза в течение одного календарного года) нарушения Заказчиком требований Договора, Правил пользования бассейном (без возврата денежных средств));

условия, которые устанавливают для потребителя обязанность по доказыванию определенных обстоятельств, бремя доказывания которых законом не возложено на потребителя (письменная форма уведомления при наличии уважительной причины своего отсутствия на занятиях с последующим предоставлением документа, подтверждающего причину отсутствия);

условия, ограничивающие исполнение обязательства по оплате услуг потребителем – с момента поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя;

условия, которые ограничивают потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав (перерасчет производится в случае отсутствия Заказчика 15 дней подряд и более, т.е. 4 занятия подряд и более текущего периода по уважительной причине (болезни) при предоставлении справки с медучреждения. В случае непредставления документов, подтверждающих уважительность причины отсутствия Заказчика на занятиях (медицинской справки) перерасчет по оплате не производятся. Перерасчет производится на основании заявления Заказчика, с предоставлением медицинской справки, оригинала квитанции об оплате);

условия, которые устанавливают обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом не предусмотрен обязательный досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и исполнителем услуг (Стороны обязуются решать все возникающие разногласия путем переговоров. При неурегулировании Сторонами возникших разногласий спор разрешается в судебном порядке).

МАУ ФОЦ «Сокол» объявлено два предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований на которые были получены ответы. МАУ ФОЦ «Сокол» разработаны и представлены в Красноуфимский территориальный отдел новые формы договоров на оказание физкультурно-оздоровительных услуг, составленные с учетом выявленных нарушений, из договоров исключены недопустимые условия, ущемляющие права потребителя.

Справка

В Южный территориальный отдел поступило обращение гр. В* (пенсионер). Между гр. В* и ПАО «Ростелеком» был заключен договор об оказании услуг связи. Как следует из обращения, договор в письменном виде абоненту не выдавался.

Также, абоненту было предоставлено в рассрочку оборудование (приставка WiNk), однако абонентом был выбран вариант аренды приставки. Акт передачи оборудования в рассрочку не был подписан гр. В*. В последующем гр. В* было принято решение о расторжении договора об оказании услуг связи и о возврате приставки оператору связи, в чем ей было отказано. Гр. В* неоднократно обращалась в ПАО «Ростелеком» с просьбой об удовлетворении ее требований.

Южным территориальным отделом, с целью разрешения возникшего спора, в адрес ПАО «Ростелеком» было направлено

предложение о добровольном урегулировании спора с потребителем. Предложение было рассмотрено ПАО «Ростелеком», получен ответ в соответствии с которым требования потребителя удовлетворены.

Справка

В Южный территориальный отдел поступило обращение гр. Т* (пенсионер). Между гр. Т* и ПАО «Ростелеком» заключен договор об оказании услуг связи. С декабря 2022 года гр. Т* перестала получать счета на оплату за домашний телефон. Дополнительное соглашение к договору об оказании услуг связи с физическими лицами об изменении способа доставки счета для оплаты услуг связи на адрес электронной почты абонента гр. Т* не заключала. Гр. Т* неоднократно обращалась в ПАО «Ростелеком» с просьбой об удовлетворении ее требований, а именно: предоставить счета на оплату услуг связи с декабря 2022 года.

Южным территориальным отделом в адрес ПАО «Ростелеком» было направлено предложение о добровольном урегулировании спора с потребителем. Предложение было рассмотрено ПАО «Ростелеком», получен ответ в соответствии с которым требования потребителя удовлетворены.

II. Судебная защита прав социально уязвимых категорий граждан

С целью обеспечения гражданско-правовой защиты прав социально уязвимых категорий граждан Управлением продолжается практика подачи исков в защиту прав потребителей, предоставление заключений в защиту прав потребителей.

В 2023 году подготовлено 48 заключений в суды по искам потребителей социально уязвимых категорий (в 2022 году – 31 заключение); подано 40 исков в защиту прав социально уязвимых категорий граждан (в 2022 году – 19 исков).

Справка

В консультационный пункт для потребителей обратился потребитель (пенсионер) по вопросу ненадлежащего оказания консультационных услуг по подбору кредита. Потребитель обратился в ООО «Московский финансовый центр» для решения вопроса о возможности оформить кредитный договор. Однако, после оказания услуг данной организацией с банковского счета потребителя была списана сумма в размере 50 000 руб., какие –либо кредитные продукты подобраны не были, кредитный договор ни с

одним банком не заключен. После этого потребитель обратился в суд с иском к сотруднику фирмы о взыскании списанных денежных средств, однако, судом в иске было отказано. Специалистами консультационного пункта был подготовлен иск к надлежащему ответчику - ООО «Московский финансовый центр». Судом требования удовлетворены, взысканы уплаченные по договору денежные средства в размере 50 000 руб., неустойка, компенсация морального вреда.

Справка

В Консультационный пункт для потребителей обратился потребитель (пенсионер), проживающий в г. Лесной, по вопросу нарушения срока передачи предварительно оплаченного товара. Гражданин пояснил, что приобрел камин в павильоне рыночного комплекса в г. Екатеринбурге, оплатил товар полностью и согласовал доставку. Однако, камин не был передан, вернуть за него деньги продавец также отказывался, ссылаясь на отсутствие средств на его счетах.

У потребителя отсутствовали контактные данные продавца для направления претензии и подготовки иска, было известно, что он зарегистрирован в г. Курган. Сотрудник продавца, работавший в павильоне, отказывался предоставить данные индивидуального предпринимателя. Потребителю была оказана помощь в запросе данных предпринимателя в налоговой инспекции, составлена претензия, а затем исковое заявление в суд.

Решением мирового судьи требования потребителя удовлетворены, с продавца взыскана уплаченная по договору сумма, неустойка, компенсация морального вреда.

Справка

В Первоуральский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступили многочисленные обращения потребителей (в том числе, социально уязвимых категорий – пенсионеры, несовершеннолетние) в отношении АНПОО Автошкола «Мои Права» (г. Первоуральск).

АНПОО Автошкола «Мои Права» заключались договоры с потребителями на оказание платных образовательных услуг, по условиям которых исполнитель обязался предоставить образовательные услуги по основной программе профессионального обучения: «Профессиональная подготовка водителей транспортных средств категории «В». Стоимость образовательных услуг от 7 500 руб. до 28 000 руб. Потребители производили оплату в соответствии с условиями договоров, однако,

исполнитель нарушил свои обязательства: были нарушены сроки оказания услуг, услуги оказаны не в полном объеме и ненадлежащего качества.

Специалисты консультационного пункта Первоуральского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» консультировали потребителей на всех этапах попыток досудебного урегулирования конфликта. В связи с тем, что потребители не получили от исполнителя возврата денежных средств, специалисты консультационного пункта рекомендовали потребителям обратиться в Управление Роспотребнадзора и оказали помощь гражданам в оформлении заявлений в Первоуральский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, контролировали процесс формирования пакета документов для административного органа.

Первоуральским территориальным отделом в отношении АНПОО «Автошкола «Мои Права» было проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия с контролируемым лицом – наблюдение за соблюдением обязательных требований, путем анализа соответствия информации, размещенной на официальном сайте контролируемого лица в сети «Интернет»: http://moiprava.tilda.ws в части соответствия сведений, предоставляемых исполнителем платных образовательных услуг потребителям. По результатам контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия было установлено отсутствие предусмотренной законодательством РФ обязательной информации на официальном сайте АНПОО Автошкола «Мои Права». АНПОО Автошкола «Мои Права» было объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований и направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований. Контролируемому лицу предлагалось в добровольном порядке представить в надзорный орган сведения, подтверждающие устранение установленных нарушений. Соответствующая информация АНПОО Автошкола «Мои Права» в установленный срок не предоставлена.

С учетом многочисленных заявлений о защите прав и законных интересов потребителей (21 человек) в отношении АНПОО Автошкола «Мои Права», Первоуральским территориальным отделом было принято решение о направлении в суд искового заявления в защиту прав и законных интересов группы потребителей, взыскании неустойки, возмещении убытков и компенсации морального вреда (обучались, в том числе, пожилые люди и несовершеннолетние).

Заочным решением Первоуральского городского суда Свердловской области требования процессуального истца Первоуральского отдела Управления Роспотребнадзора по

Свердловской области к АНПОО Автошкола «Мои Права» в интересах материальных истцов - группы потребителей, в том числе, социально уязвимых категорий граждан, были удовлетворены частично: с ответчика взыскана стоимость не оказанных платных образовательных услуг, неустойка, компенсация морального вреда, штраф за отказ от добровольного исполнения требований потребителей, в общей сумме 537 590,74 рубля (из них в пользу представителей несовершеннолетних - 131427, 81 руб.).

Справка

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в Орджоникидзевском, Железнодорожном районах города Екатеринбурга, городе Березовский, городе Верхняя Пышма привлечен судом к участию в деле для дачи заключения в целях защиты прав потребителя (пенсионер).

В квартиру жительницы г. Верхняя Пышма М* вошли молодые люди (сотрудники ИП Лукашкина А.А.), которые представились сотрудниками «Водоканала» и сообщили, что на сетях «Горводоканала» будет производиться ремонт оборудования, и вода будет непригодна к использованию, что на общем собрании жильцов, на котором она не присутствовала, было принято решение об установке жильцам фильтров для воды. Данными людьми произведена установка системы водоочистки, заключен договор на установку и обслуживание данного оборудования общей стоимостью 23 900 рублей.

Через несколько дней женщина узнала, что никакого ремонта на сетях «Горводоканала» производиться не будет, поняла, что ей навязали товар и услуги, и направила в адрес индивидуального предпринимателя претензию о расторжении договора и возврате денежных средств, однако в удовлетворении требований ей было отказано.

Тогда потребитель подала в суд иск к предпринимателю с требованиями о расторжении договора, возврате денежных средств и компенсации морального вреда.

Заочным решением Верхнепышминского городского суда исковые требования М* были удовлетворены в полном объеме – всего в пользу потребителя М* взысканы денежные средства в размере 43 350 рублей, в том числе компенсация морального вреда в размере 5 000 рублей, а также штраф за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя в размере 50 процентов от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя (дело N 2-157/2023).

Справка

Южный территориальный отдел обратился с иском в суд в защиту прав потребителя.

Между гр. И* (пенсионер) и ИП Морковкиным В.О. был заключён договор купли-продажи товара: плащ 56 размера (далее – Товар), по цене 15 000 руб. 00 коп., что подтверждается кассовым чеком. Дома, примерив плащ, гр. И* поняла, что приобретенный товар не подходит ей по размеру и фасону.

В этот же день гр. И* обратилась в магазин с просьбой о возврате денежных средств, поскольку аналогичного, подходящего ей для замены товара в магазине не нашла. Продавец выдал гр. И* бланк для написания заявления на возврат денежных средств, сказал, чтобы она его заполнила, данное заявление было заполнено и оставлено в магазине. При этом в возврате (приеме) самого товара в магазине отказали, сославшись на то, что продавец позже перезвонит гр. И* и сообщит, когда подходить за деньгами.

Гр. И* никто не перезвонил, потребитель сама пришла в магазин, но оказалось, что помещение закрыто, торговая организация съехала. В адрес ИП Морковкина В.О. заказной почтой была направлена претензия о досудебном урегулировании спора.

Южным территориальным отделом в защиту прав гр. И* подано исковое заявление в суд, по результатам рассмотрения искового заявления заключено мировое соглашение, возмещенная сумма 18000 рублей.

Справка

В Южный территориальный отдел обратился гр. С* (военный пенсионер) с целью получения заключения по исковому заявлению.

Гр. С* заключил договор с ООО «ОФЦ». Согласно условиям договора Исполнитель обязуется лично, либо с привлечением третьих лиц, оказать Клиенту услуги: оценить благонадежность и платежеспособность Клиента; выявить фактические негативные для кредитования факторы; подготовить план повышения статуса Клиента, как заемщика кредитных ресурсов; разработать индивидуальный кредитный проект; подобрать индивидуальную кредитную программу; предоставить Клиенту Кредиторов с целью получения денежных средств.

Услуги по договору потребителю оказаны не были, в связи с чем потребитель обратился с требованием о возврате денежных средств, однако в добровольном порядке денежные средства потребителю не были возвращены.

Специалистами территориального отдела подготовлено заключение в защиту прав потребителя. Решением Полевского

городского суда требования потребителя удовлетворены, в пользу потребителя с ООО «ОФЦ» взыскано 206013 рублей.

III. Просвещение социально уязвимых категорий граждан

Одной из приоритетных задач Роспотребнадзора является повышение уровня информирования потребителей по вопросам защиты прав потребителей с акцентом на социально уязвимые группы населения.

При проведении информационных, просветительских мероприятий по вопросам защиты прав потребителей для социально уязвимых категорий учитываются наиболее актуальные вопросы и связанные с ними нарушения прав потребителей (например, выдача займов, кредитов, дистанционная продажа товаров, услуги ЖКХ и пр.)

В 2023 году был разработан 61 информационно-методический материал по вопросам защиты прав потребителей, в том числе 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 муниципальных образований Свердловской области, иных электронных СМИ.

На сайте «Защита прав потребителей Свердловской области» в 2023 году размещались новости Управления (например, «Азбука потребителя: «Бытовые услуги – ремонт автотранспортных средств», «Управление Роспотребнадзора: рекомендации по заказу услуг аниматоров», «Асбестовский отдел Управления Роспотребнадзора помог потребителю вернуть деньги за неиспользованный подарочный сертификат» и др.)

Через местные СМИ, порталы органов местного самоуправления, различные предприятия (управляющие компании, образовательные и медицинские учреждения, КЦСОН, Советы ветеранов, центры занятости, ТСЖ и пр.) распространялась информация, направленная на защиту прав потребителей, в том числе социально уязвимых категорий потребителей, от обмана в потребительской сфере (тематика: «Навязывание дополнительных услуг при заключении кредитного договора на покупку автомобиля», «Потребительский кредит»; «Как сохранить сбережения»; «Банкротство граждан порядок, порядок восстановления прав потребителей», «Об обязанности кредитных организаций указывать полную стоимость кредита», «Страхование», «Предупрежден – значит вооружен!»; «Несоблюдение процедуры погашения долга»; «Поручительство. Как не стать должником по кредитному договору и др.).

В 2023 году проведено 63 мероприятия (лекции, семинары) для детей по основам потребительских знаний по следующим темам: «Банковские карты», «Вклады и кредиты», «Основы финансовой грамотности студентов», «Продажа товаров на маркетплейсах», «Услуги ЖКХ. Правила оформления претензий. Сроки рассмотрения», «Права потребителей при использовании экологически чистой энергии и продукции. Основы защиты прав потребителей при получении жилищно-коммунальных услуг» и др.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проводились мероприятия по повышению финансовой грамотности населения. Всего Управлением и Центром в 2023 году проведено 70 мероприятий (семинары, лекции, конференции, олимпиады и т.д.) для потребителей финансовых услуг, которыми было охвачено более 1,1 тыс. человек, в том числе и социально-уязвимые слои населения (дети, пенсионеры, инвалиды и т.д.). Распространены 2,3 тыс. памяток, размещено 313 информаций, как на собственных сайтах, так и на сайтах администраций муниципальных образований.

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 2023 году на вопросы анкеты ответили 2511 жителей в 49 муниципальных образованиях области. В опросе участвовали свердловчане разных возрастов: большинство представляло возрастную категорию от 40 до 60 лет (1123 человека), категория от 25-40 лет составила 637 человек, до 25 лет – 429 человек, старше 60 лет – 322 опрошенных. Что касается сферы деятельности опрошенных, руководящие должности среди них занимали 70 человек; большинство опрошенных составили служащие (847 человек) и рабочие (720 человек), пенсионеры (370 человек), студенты (297 человек) и другие категории.

В ходе проведения анкетирования гражданам предлагалось ответить на несколько вопросов, касающихся отношений потребителя с банками, страховыми компаниями, ответственности за задолженность перед кредиторами.

Основным источником получения информации по финансовым вопросам 33 процента респондентов указали новостные сайты в сети «Интернет», социальные сети, видеоролики и «онлайн-блоги», 25 процентов – печатные издания и телепередачи. Не интересуется данной информацией 24 процента анкетированных.

В целом, как показало анкетирование, уровень финансовой грамотности респондентов составил 59 процентов, что выше чем в 2022 г.

В 2023 году Управлением проводились мероприятия, приуроченные к Всемирному дню прав потребителей, который прошел под девизом: «Расширение прав и возможностей потребителей посредством перехода к потреблению экологически чистой энергии и продукции».

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей осуществлено взаимодействие с 52 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.

Среди жителей Свердловской области проведены конкурсы «Экология жизни» и «Потребитель года – 2022». Также, проведено 8 иных творческих конкурсов для потребителей: детский конкурс рисунков и поделок на темы «Живая планета», «Чистая планета», «Здоровая планета»; конкурс рецептов «Рецепты здоровья», «Я - за привлекательное и здоровое питание!!!»; конкурс на лучший информационный стенд на тему Всемирного дня прав потребителей; конкурс кроссвордов на тему «Защита прав потребителей»; литературный юмористический конкурс «Рациональное потребление – успешное будущее» на территории г. Красноуфимска; конкурс среди СМИ на тему «Лучшее освещение тем, направленных на просвещение потребителей» по итогам 2022 года состоялся на территории 2-ух муниципальных образований; конкурс на лучшее знание прав потребителей среди радиослушателей «Город FM» (г. Екатеринбург); конкурс видеороликов (лайфхаков) на тему «Экономия энергии или альтернативные способы электроснабжения».

Специалистами Управления и Центра разработаны презентация и лекция на тему «Права потребителя при использовании экологически чистой энергии и продукции». Кроме того, за период проведения мероприятий среди жителей Свердловской области было распространено около 5000 экземпляров памяток по различным вопросам потребительского законодательства.

В период проведения «горячих линий» и «дней открытых дверей» с 13 по 24 марта 2023 г. оказано 1262 консультации, из которых 743– по телефону, 284 – на личном приеме. Наибольшее количество обращений касалось вопросов продажи технически сложных товаров бытового назначения (189 консультаций),

оказания услуг ЖКХ (164 консультации) и продажи товаров дистанционным способом (122 консультации).

За весь период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей специалистами консультационных пунктов для потребителей подготовлено 68 претензий на сумму к возмещению вреда около 2 000 000 руб., из них наибольшее количество претензий по вопросам продажи непродовольственных товаров, оказания финансовых услуг.

Претензии составлялись в адрес таких хозяйствующих субъектов: ООО «ДНС Ритейл», ООО «Валдберриз», ООО «МВМ», ООО «Велес Быт Сервис», ООО «Новый книжный центр», ООО «ВВЦ», ООО «Интернет решения», ООО «Новые Технологии», АО Альфастрахование, ЗАО Кредит Европа Банк, ПАО МТС Банк, ПАО «Сбербанк», ЕМУП «Спецавтобаза», МУП Управление ЖКХ, ЗАО «Курорт Усть-Качка» и другие.

За период проведения мероприятий Всемирного дня потребителей специалистами подготовлено 13 исковых заявлений на сумму к возмещению около 1 млн. 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 «МВМ», ООО «Сеть Связной», ООО «Мегафон Ритейл», ООО «Пегас Екатеринбург», ООО МФЦЮ «Спутник» и другие.

Выездные консультации специалистов по защите прав потребителей проведены на базе 8 торговых центров Свердловской области: ТЦ «Аврора» п. Верхняя Синячиха г. Алапаевск, г. Нижний Тагил ТЦ «Квадрат», г. Нижний Тагил ТЦ «Магнит Семейный», Нижний Тагил гипермаркет «ГиперЛента», ТЦ «Палермо» г. Полевской, ТЦ «Бажов» г. Сысерть, ТЦ «Небо» г. Асбест. Всего консультации получили 139 человек.

Оформлено 93 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 37 муниципальных образований, в 17 образовательных организациях, в 22 библиотеках и некоторых торговых центрах.

Также, в библиотеках на территории г. Полевского, г. Сысерти, г. Североуральска и других были проведены такие мероприятия, как: выставка «Твои права, потребитель»; выставка «Въедливый потребитель», «Имеем право знать!»; информационный час «Права человека»; викторина «Знакомство с законом РФ «О защите прав потребителей»; Интерактивное занятие

«Я – потребитель, я имею право!»; Выставка «Алгоритм действий потребителя при нарушении его прав»; Квест-игра «Защити свои права» и другие.

Лекции для потребителей старшего возраста прочитаны в 22 центрах социального обслуживания населения, Домах ветеранов на территории 18 муниципальных образований, лекции прослушали более 400 человек.

В образовательных мероприятиях для сотрудников организаций различных отраслей приняли участие более 650 человек, лекции для трудовых коллективов проведены в 15 муниципальных образованиях региона, в том числе, для трудовых коллективов администраций муниципальных образований, детских дошкольных образовательных организаций, торговых предприятий и др.

На базе 5 высших учебных заведений состоялось 8 выступлений специалистов по защите прав потребителей, лекции прослушали 380 человек. Выступления прошли в таких ВУЗах, как «Технический университет УГМК» г. Верхняя Пышма, в г. Екатеринбург – УрФУ, УрГЭУ, УГМУ, УГЛТУ. Также в ФГБОУ ВО «УрГЮУ» (г. Екатеринбург) проведена ежегодная Городская олимпиада для студентов.

Для 1400 учащихся средних профессиональных образовательных организаций (техникумы, колледжи) осуществлено 27 выступлений специалистов по темам, посвящённым использованию цифровых финансовых услуг. Выступления состоялись в таких организациях, как ГАПОУ СО Верхнетуринский механический техникум, Ревдинский филиал ГПОУ «Свердловский областной медицинский колледж», ГАПОУ СО «ЕТТ им. В.М. Курочкина» г. Екатеринбург, Орджоникидзевский район, (г. Екатеринбург) ГАПОК СО «ЕТЭТ», ГБОУ СПО «СОМК», ГАПОУ СО «Колледж Управления и Сервиса «Стиль» и другие.

Информация о мероприятиях была представлена на радио и телеканалах. Всего осуществлено 41 выступление специалистов на 14 телеканалах («Гарант-ТВ» (г. Асбест), «Альтек Медиа ТВ» (г. Алапаевск), ООО Медиа группа «ГОНГ» (г. Каменск-Уральский), Телекомпания «Телекон» (г. Нижний Тагил»), «Телерадиоканал «11 канал» г. Полевской и другие) и 18 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 180 публикаций в 65 печатных изданиях, тиражируемых на территории Свердловской области, а также осуществлено размещение информации на 40 информационных ресурсах в сети «Интернет», в том числе в социальных сетях «В

контакте», «Одноклассники», официальных сайтах администраций муниципальных образований Свердловской области, образовательных организаций, учреждений социальной политики и другое.

Информация об итогах мероприятий, посвященных празднованию Всемирного дня прав потребителей, размещается 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 https://кц66.рф

Глава 9. О праздновании Всемирного дня прав потребителей в Свердловской области в 2023 году

Во исполнение плана действий Роспотребнадзора по подготовке к Всемирному дню прав потребителей под девизом: «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей» Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (далее - Управление) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (далее - Центр) совместно проведен комплекс мероприятий.

С целью подготовки мероприятий по празднованию Всемирного дня прав потребителей создана инициативная группа, утвержден план мероприятий. Управлением и Центром организовано совместное проведение представленных ниже мероприятий, посвященных Всемирному дню прав потребителей, во всех 14 территориальных отделах Управления и филиалах Центра, в 57 муниципальных образованиях Свердловской области.

Дополнительно на сайте МФЦ Свердловской области https://mfc66.ru/ была размещена информация о проводимых мероприятиях Всемирного дня прав потребителей.

Конкурсные мероприятия, посвященные празднованию Всемирного дня прав потребителей

- **Конкурс среди жителей области «Потребитель года – 2023».**

«Потребителем года» была признана жительница города Красноуфимск Ефремова Татьяна Васильевна. Татьяна Васильевна заключила с банком договор комплексного банковского обслуживания, однако, банк без согласия потребителя подключил дополнительные услуги и списал со счета Ефремовой Т. В. комиссию в размере 10 000 руб. Так как потребитель не давала согласие на дополнительные услуги, она обратилась в банк с требованием о возврате комиссии. Не получив ответ от банка, Татьяна Васильевна обратилась с жалобой в Центральный Банк РФ, после чего списанные денежные средства были возвращены. Также Ефремова Т. В. потребовала, чтобы Банк выплатил ей проценты за пользование денежными средствами и компенсацию морального вреда. Банк в добровольном порядке выплатил только проценты, после чего Ефремова Т. В. подала иск в суд о взыскании компенсации морального вреда. Судом требования удовлетворены.

Специалисты оценили настойчивость, терпение и наличие гражданской позиции в действиях потребителя.

Второе место в конкурсе заняла Богданова Елена Владимировна (г. Ирбит), которая заключила с ООО «Вечность»

договор на изготовление надгробного памятника. Согласование памятника велось с помощью электронной переписки в программном средстве Whatsapp, однако, исполнитель услуг проигнорировал пожелания Богдановой Е. В. к оформлению памятника. В связи с чем потребитель была вынуждена обратиться с иском в суд о расторжении договора. Требования потребителя удовлетворены.

Третье место по итогам конкурса присуждено Пахомовой Татьяне Сергеевне (г. Серов), которая в суде смогла доказать, что сотрудниками автосервиса при замене шин были причинены повреждения ее автомобилю – вмятины и царапины на лакокрасочном покрытии. Судом требования потребителя удовлетворены, с автосервиса взыскана стоимость расходов, необходимых для устранения данных повреждений.

Все победители награждены ценными призами.

- **Конкурс среди специалистов отделов защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора и Центра.**

Ежегодно в рамках Всемирного дня прав потребителей в Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» проводятся конкурсы профессионального мастерства «Надзор в объективе» и «Потребительский щит».

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.

От специалистов территориальных отделов было подано 15 заявок. В этом году 4 заявки отмечены как победившие:

Первое место заняла специалист-эксперт Северного Екатеринбургского территориального отдела Управления Роспотребнадзора Робертус Мария Андреевна, которая представила материалы по защите прав потребителей, пострадавших в результате оказания небезопасных услуг общественного питания. В защиту прав потребителей, в том числе, несовершеннолетних, были подготовлены и поданы 10 исков, взысканная судом в пользу потребителей сумма возмещения вреда составила более 300 000 руб.

Второе место присуждено двум специалистам: Асташенко Наталье Анатольевне (главный специалист-эксперт Ирбитского территориального отдела Управления) и Захаровой Марии Алексеевне (ведущий специалист-эксперт Каменск-Уральского территориального отдела). Специалист Асташенко Н. А. представила материалы о защите прав потребителей при оказании гостиничных услуг ненадлежащего качества, досрочном расторжении договора исполнителем услуг. Специалист Захарова М. А. защитила права потребителя при отказе от договора купли-продажи, заключенного дистанционным способом, до момента передачи товара потребителю.

Третье место заняла Дерябина Марина Николаевна (главный специалист-эксперт Асбестовского территориального отдела Управления), которая помогла отстоять в суде права потребителя при продаже пальто из шерсти альпака без маркировки.

Конкурс среди специалистов консультационных пунктов для потребителей «Потребительский щит»

Всего на конкурс подано 22 заявки в двух номинациях: «На страже закона» и «Защита социально уязвимых потребителей».

В номинации «Защита социально уязвимых потребителей» победителем признана Залыгина Надежда Геннадьевна, юрисконсульт отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Центрального Екатеринбургского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», которая помогла защитить права потребителя при оказании услуг энергоснабжения ненадлежащего качества. В результате попадания молнии в сеть электропередачи, на которой не были установлены предохранители, произошло возгорание жилого дома потребителя, все имущество уничтожено. Дело рассматривалось в нескольких инстанциях, Надежда Геннадьевна помогала потребителю в составлении заявлений в суд. В результате потребителю присуждена сумма около 20 млн. руб. в счет возмещения причиненного пожаром ущерба.

В номинации «На страже закона» победителями признаны два специалиста:

- Паньшина Ольга Игоревна (юрисконсульт отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Нижнетагильского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»), которая смогла в суде доказать право потребителя на отказ от приобретённого комплекта межкомнатных дверей с недостатками (сколами и царапинами),

- Тельминов Федор Алексеевич (юрисконсульт отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Талицкого филиала ФБУЗ), который помог потребителю в суде доказать факт

предоставления услуг электроэнергии ненадлежащего качества и возложить на исполнителя обязанность поставлять качественную электроэнергию.

- **Творческие конкурсы для жителей Свердловской области.**

Конкурс эссе «Искусственный интеллект на страже безопасности товаров и услуг».

В рамках конкурса участник должен был представить творческую работу в форме эссе по тематике конкурса. Эссе - это сочинение небольшого объёма, написанное в свободной, индивидуально-авторской манере изложения. В эссе предлагалось рассмотреть такие вопросы, как: взаимодействие искусственного интеллекта и государственных органов по защите прав потребителей, как ИИ может быть использован органами Роспотребнадзора для защиты прав потребителей, перспективы развития ИИ в потребительских отношениях, использования в будущем ИИ в защите прав потребителей и другое. На конкурс поступило 47 заявок. Победителями были признаны:

- Иванова Яна Юрьевна (46 лет, Екатеринбург),
- Константинова Ульяна Николаевна (17 лет, Красноуфимск),
- Новикова Вероника Николаевна (16 лет, Екатеринбург),
- Старкова Галина Сергеевна (38 лет, Асбест).

Конкурс комиксов (манги) «Мой курьезный опыт общения с виртуальным помощником».

Комикс (манга) – это серия рисунков с текстом, образующая единое связное повествование юмористического или приключенческого характера. В работе нужно было изобразить курьезную ситуацию, связанную со взаимодействием с искусственным интеллектом в виде чат-бота, чата-поддержки, онлайн-помощника на различных ресурсах продавцов товаров, исполнителей услуг (например, на сайтах маркетплейсов, сайтах медицинских организаций, службы доставки и другое). На конкурс поступило 19 заявок.

Первое место в конкурсе присуждено работе Янковского Данила Валерьевича и Елькина Данила Алексеевича (г. Красноуфимск), которые в юмористической форме описали опыт приготовления пиццы с использованием руководства искусственного интеллекта. Второе место присуждено Петруниной Анастасии Сергеевне (г. Красноуфимск), которая нарисовала курьезную ситуацию использования подсказки искусственного интеллекта на уроке географии.

Третье место присуждено работе Юдиной Полине Андреевне (г. Полевской), которая изобразила развитие «умной техники» - чайник, читающий книгу.

Все победители награждены дипломами и ценными подарками.

Рис. 110. Всемирный день прав потребителей. Работа Петруниной А. С., г. Красноуфимск

Иные творческие конкурсные мероприятия в рамках празднования Всемирного дня прав потребителей

На территории поднадзорных муниципальных образований территориальными отделами совместно с филиалами центра дополнительно проведены конкурсы рисунков для детской аудитории «Как искусственный интеллект изменит нашу жизнь?», конкурс плакатов, стендов, кроссвордов - всего приняло участие 244 человека.

Рис. 111. Всемирный день прав потребителей. Награждение победителей творческих конкурсов, г. Екатеринбург

Информирование и просвещение потребителей по теме Всемирного дня прав потребителей

С целью проведения информационных мероприятий специалистам по защите прав потребителей были направлены материалы по вопросам дистанционного взаимодействия с

искусственным интеллектом, дистанционной реализации товаров и услуг, а также этике безопасного поведения в сети «Интернет».

За период проведения мероприятий среди жителей Свердловской области было распространено около 5 тыс. 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 11 по 22 марта 2024 г. оказано 1066 консультаций, из которых 573 – по телефону, 285 – на личном приеме, наибольшее количество обращений касалось вопросов продажи технически сложных товаров бытового назначения (146 консультаций) и продажи товаров дистанционным способом (130 консультаций), а также по вопросам оказания услуг ЖКХ (107 консультации).

За период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей специалистами консультационных пунктов для потребителей подготовлено 80 претензий на сумму к возмещению вреда около 2,8 млн. руб., из них наибольшее количество претензий по вопросам продажи непродовольственных товаров, оказания финансовых и бытовых услуг.

Претензии составлены в адрес таких хозяйствующих субъектов: ИП Ворожнин А. А. (г. Асбест), ООО «Строймир» (г. Асбест), ИП Жуков А. Н. (г. Ирбит), ИП Ильина Л.С. (г. Каменск-Уральский) , ИП Гребнева Е.П. (г. Красноуфимск), ООО «Каркаде» (г. Красноуфимск), ООО Меркурий Сити (г. Красноуфимск), ООО Каркаде (г. Красноуфимск), ПАО МТС, ООО «ТезТур», ООО «Грин», ООО «Компания РБТ», ИП Коршунова В.М., АО КБ «Локо банк», ООО «Ломбард Надежда и Ко», АО «Орджоникидзевская УЖК» (г. Екатеринбурга).

Кроме того, специалистами консультационных пунктов для потребителей подготовлено 27 исковых заявлений на сумму к возмещению около 2,9 млн. рублей, из них наибольшее количество исковых заявлений по вопросам продажи непродовольственных товаров, оказания финансовых и бытовых услуг и другие.

Иски составлялись в отношении таких хозяйствующих субъектов: ИП Гордеев А.В (г. Алапаевск), ООО «ДНС Ритейл» (г. Ирбит), ООО «Каркаде» (г. Красноуфимск), ЖСК «Сортировочный» (г. Первоуральск), ООО «Специализированный застройщик «Столица» (г. Первоуральск), ООО «Библио Глобус», ООО «СЗ «ПИК-Урал», ПАО «МТС» и другие.

Выездные консультации специалистов по защите прав потребителей проведены на базе 12-ух торговых центров: ТЦ

«Галактика» (г. Алапаевск), ТЦ «Белая Башня», ТЦ «Небо» (г. Серов), ТЦ «Палермо», ТЦ «Шишкин Лес». Всего на консультации обратилось 49 человек.

Также осуществлены выездные консультации на базе 6 МФЦ Свердловской области: п. Арти (Красноуфимский район), МФЦ г. Новая Ляля, г. Полевской и другие. Всего обратилось 73 человека.

Рис. 112. Всемирный день прав потребителей.
Выездное консультирование в торговом центре.

Оформление тематических информационных стендов, выставок

Всего оформлено 49 тематических стенда с материалами, посвященными вопросам защиты прав потребителей, а также по вопросам безопасного использования цифровых ресурсов. Стенды оформлены во всех филиалах Центра и территориальных отделах Управления, в администрациях на территории 28 муниципальных образований, в 14 образовательных организациях, в 6 библиотеках.

Проведение семинаров, лекций и иных просветительских мероприятий для потребителей

- **Образовательные мероприятия для работающего населения.**

Лекции для трудовых коллективов проведены в 13 муниципальных образованиях региона, в том числе, для трудовых коллективов администраций муниципальных образований, детских дошкольных образовательных организаций, торговых предприятий и другие. Всего проведено 32 лекции, в образовательных мероприятиях для сотрудников организаций различных отраслей приняли участие более 800 человек.

Примеры организацией, в которых проводились выступления специалистов: ГАУДОСО «Верхнесинячихинская ДШИ», МБУДО

«Станция юных натуралистов», ГБОУ СО «Михайловская школа-интернат» (г. Михайловск), СОШ N 45 (г. Первоуральск), АО «Хромпик» (г. Первоуральск), Турбаза «Чусовая», ИП Опалева Г.И. (г. Новая Ляля), ТЦ «Небо» г. Серов и другие.

• **Образовательные мероприятия для потребителей пожилого возраста.**

Лекции для потребителей старшего возраста прочитаны в 33 центрах социального обслуживания населения, библиотеках на территории 17 муниципальных образований, лекции прослушали более 500 человек.

В Библиотеке N 3 МБУ БЦ «Екатеринбург» начальником Консультационного центра для потребителей Ирина Короленко проведен семинар по вопросам дистанционной торговли.

Рис. 113. Всемирный день прав потребителей. Лекции для потребителей пожилого возврата

Примеры организацией, в которых проводились выступления специалистов: ГАУ КЦСОН г. Алапаевск, КЦСОН города Асбеста, ГАУСО СО «КЦСОН г.Ирбита и Ирбитского района», СФР «Центр общения людей старшего поколения»(г. Каменск-Уральский), КЦСОН Ленинского района г. Н. Тагил, ГАУ КЦСОН «Осень» г. Первоуральск, Шалинская детская библиотека, ГАОУ СО КЦСОН «Волчанск», Отделение СФР по Свердловской области, ГАУСО СО «КЦСОН «Малахит» г. Екатеринбург, ГАУСО СО «КЦСОН «Спутник» города Верхняя Пышма», КЦСОН Октябрьского района г. Екатеринбург, ГАУ КЦСОН Ленинского района г. Екатеринбург, ГАУ КЦСОН Верх-Исетского района г. Екатеринбург, Городской Совет ветеранов, МБУК «Библиотечный центр «Екатеринбург», и другие.

• **Лекции для учащихся высших учебных заведений, колледжей и техникумов, общеобразовательных школ.**

Для учащихся образовательных организаций на территории Свердловской области проведено 127 выступлений, которые

прослушали около 1300 учащихся. Лекции и мероприятия проведены на базе таких организацией, как МБОУ «СОШ N95» г. Екатеринбург, МБОУ СОШ N 66 г. Н. Тагил, СОШ N 32 (г. Первоуральск), СОШ N 45 (п. Шаля), ГАУДОСО «Верхнесинячихинская ДШИ», Асбестовский филиал ГБПОУ «Свердловский областной медицинский колледж», ГАПОУ СО «Ирбитский гуманитарный колледж», ГАПОУ СО «КУАТ» (г. Каменск-Уральский), ГБОУ СО «Михайловская школа-интернат», Техникум сферы питания, торговли и услуг (г. Серов) и другие.

Рис. 114. Всемирный день прав потребителей.
Образовательные мероприятия для учащихся, г. Екатеринбург.

В Уральском институте управления РАНХиГС (г. Екатеринбург) прошел круглый стол на тему «Технологии искусственного интеллекта и защита прав потребителей» с участием заместителя начальника Центрального Екатеринбургского отдела Управления Роспотребнадзора Екатерины Гомоновой и руководителя Консультационного пункта для потребителей в г. Екатеринбурге Светланы Костроминой. Студенты представили 3 презентации на тему ИИ, обсудили проблемы безопасности использования ИИ.

Проведение иных мероприятий в рамках взаимодействия с муниципальными органами государственной власти и другими организациями

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей в период осуществлено взаимодействие с 17 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.

Специалисты территориальных отделов Управления приняли участие в мероприятиях с представителями администраций муниципальных образований:

- проведено совещание с участием прокуратуры Шалинского ГО, администрации Шалинского ГО, МО МВД Шалинского района,
- проведён круглый стол с представителями Первоуральского отдела Управления Роспотребнадзора с администрацией Полевского городского округа, Сысертского городского округа и другие.

Анкетирование потребителей по вопросам безопасного взаимодействия с искусственным интеллектом

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей разработана анкета для потребителей по вопросам безопасного взаимодействия с искусственным интеллектом. Респондентам предложено ответить на такие вопросы, как «Что такое искусственный интеллект, по Вашему мнению?», «Сталкивались ли Вы когда-нибудь с искусственным интеллектом?», «По Вашему мнению, где применяется искусственный интеллект?». В анкетировании приняли участие 660 человек.

Освещение в средствах массовой информации сведений о мероприятиях, посвященных Всемирному дню прав потребителей

19 марта 2024 г. проведена пресс-конференция по вопросам защиты прав потребителей, организованная пресс-службой Управления на площадке информационного агентства ««Интерфакс-Урал»« (https://www.iNterfax-russia.ru/ural/report/sverdlovchaNe-stali-chashche-suditsya-iz-za-NekachestveNNyh-uslug). Информация о мероприятиях представлена на 7 телеканалах, таких как «Альтекс медиа» г. Алапаевск, телевидение г. Асбест, «Телекон» г. Нижний Тагил, Канал С г. Серов, ТРК «11 канал» г. Полевской.

Осуществлено 9 выступлений на радио, в том числе с анонсами о проводимых мероприятиях: Радио «Город ФМ» г. Екатеринбург, «Форум» г. Екатеринбург, «Скит» г. Ирбит и другие.

Размещено более 60 публикаций в 27 печатных изданиях, тиражируемых на территории Свердловской области, а также осуществлено размещение информации на 83 информационных ресурсах в сети «Интернет», в том числе в социальных сетях «В контакте», «Одноклассники», 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 - 2027 годы»

Во исполнение подпункта «б» пункта 7 перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации от 25.05.2017 на территории Свердловской области принята комплексная программа Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019−2027 годы», утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 19.04.2018 N 185-ПП (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 (далее – Стратегия), утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 N 1837-р, а также Стратегией повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017−2023 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 N 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 58 комплексных мероприятий, направленных на достижение 18 целевых показателей.

Мероприятия Региональной программы обеспечивают комплексную, эффективную и всестороннюю защиту 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, 4 территориальных органа 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. На территории Свердловской области с 2019 года в области защиты потребительского права наблюдается трансформация деятельности органов государственной власти во всех сферах экономики.

По данным рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей деятельность органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, планомерно и эффективно обеспечивает повышение уровня защиты в сфере потребительского права, так по итогам рейтинга Свердловская область, занимавшая в 2016 году 45 место (185,7 баллов), в 2018 году – 23 место (267 баллов), в 2021 году заняла 12 место (598 баллов), в 2023 году – 4 место (823 балла).

Защищенность потребителей в 57 процентов российских регионах находится на высоком или среднем уровне, из них 19

регионов вошли в группу с высоким уровнем защищенности, 30 – в группу со средним уровнем.

Настоящий Рейтинг формируется в целях определения эффективности участия исполнительных органов государственной власти в субъектах РФ, уполномоченных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления в реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей на региональном уровне.

Одновременно Рейтинг направлен на содействие в повышении информирования и правового просвещения потребителей, а также на совершенствование механизмов межведомственного взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей.

Рейтинг-2023 опубликован в ноябре 2023 года.

Рейтинг имеет 5 критериев. Каждый критерий включает в себя определенное число параметров, которые в свою очередь рассчитываются на основании данных нескольких показателей. Исследованию подлежат сведения, характеризующие каждый субъект Российской Федерации по 173 показателям. Баллы, полученные по каждому показателю, отражают результат исследования и/или мнение эксперта, которые действительны исключительно на момент проведения анализа соответствующего показателя.

В 2023 году по итогам работы органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области в 2021-2022 годах, также сформирована и направлена анкета для формирования рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей (рейтинг-2023), которая включает в себя 5 блоков вопросов. В рамках реализации мероприятий Региональной программы, осуществляемых органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, числовые значения интегральной оценки эффективности реализации Региональной программы по итогам 3 лет свидетельствуют о высокой эффективности реализации Региональной программы.

Стоит отметить, что пандемия COVID-19 усилила тенденцию, связанную с развитием цифровых услуг. Безусловным преимуществом такого развития является прозрачность и скорость оказания услуг.

Одной из основных задач по развитию отрасли информационных технологий, в том числе на территории Свердловской области, является развитие инфраструктуры электронной коммерции, которая определена Стратегией развития отрасли информационных технологий в Российской Федерации на

2014–2020 годы и на перспективу до 2025 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 01.10.2013 N 2036-р (далее – Стратегия).

В вышеуказанном нормативном правовом акте отмечено, что развитие цифровой экономики не должно ущемлять интересы граждан. В связи с этим защита потребителей в сфере электронной коммерции, осуществляемой хозяйствующими субъектами посредством информационно-телекоммуникационных сетей «Интернет», обозначена среди ожидаемых результатов реализации Стратегии.

При реализации мероприятий Региональной программы задачи Стратегии в отчетном году также реализовывались.

В соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей», пунктом 7 перечня поручений Президента Российской Федерации В.В. Путина от 25.05.2017 N Пр-1004ГС, в целях реализации на территории Свердловской области единой государственной политики Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей создана Координационная комиссия по защите прав потребителей в Свердловской области.

На рассмотрение Комиссии выносятся наиболее актуальные вопросы, требующие координации со стороны Правительства области.

В августе 2023 года состоялось 1 заседание Комиссии, на котором были рассмотрены вопросы:

– «О государственном докладе «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2022 году. Задачи на 2023 год»;

– «Об обеспечении соблюдения прав потребителей на безопасность услуг в детских оздоровительных учреждениях».

По итогам рассмотрения вопросов принят ряд решений, направленных на реализацию политики по защите прав потребителей в регионе.

По итогам работы в области защиты прав потребителей в 32 муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области, принята программа «Защита прав потребителей», в 47 разработаны и утверждены планы мероприятий в области защиты прав потребителей.

В рамках мероприятий, приуроченных к Всемирному Дню защиты прав потребителей, ежегодно Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области (далее – Министерство) проводится Областной конкурс, посвященный Всемирному Дню защиты прав потребителей, среди средств массовой информации на лучшее освещение тем, направленных на просвещение и популяризацию вопросов защиты прав потребителей в Свердловской области.

В 2023 году заявки на Конкурс принимались в период с 01.03.2022 по 31.03.2023 (к участию принимались материалы, вышедшие в период с 01.03.2022 по 28.02.2023 года). В адрес Министерства поступило 53 заявки, к участию в Конкурсе было допущено 16 заявок, поступивших от средств массовой информации из 12 муниципальных образований региона (МО «город Екатеринбург», город Нижний Тагил, ГО Верхняя Пышма, МО город Каменск-Уральский, МО Каменский городской округ, ГО Богданович, Качканарский ГО, Талицкий ГО, Кировградский ГО, ГО Заречный, ГО Сухой Лог, МО город Алапаевск).

Всего в рамках заседания членов жюри Областного конкурса рассмотрено 246 информационных материалов.

Конкурсные работы охватывали наиболее актуальные и острые темы: «Тростниковый сахар», «Помехи на экране», качество и безопасность продовольственных и непродовольственных товаров, хранение пищевых продуктов, газовое обеспечение, юридическая помощь «Вопрос-Ответ» и другие вопросы.

Также, в рамках информационно-методической работы за период с января по декабрь 2023 года Министерством проведено 34 мероприятия, направленных на повышение качества предоставляемых услуг в предприятиях общественного питания и бытового обслуживания населения, в том числе:

– 16 встреч с бизнес–сообществами (семинары, вебинары, заседания, мастер-классы);

– 18 мероприятий по повышению профессионального уровня (конкурсы профессионального мастерства и гастрономические фестивали, деловая программа которых предусматривала проведение круглых столов с руководителями организаций).

Министерством на постоянной основе осуществляется профилактическая работа с недобросовестными местными производителями в части информирования о необходимости доработки программ производственного контроля, проведения дополнительных внутренних лабораторных испытаний исходного сырья и готовой продукции, изменения технологических процессов, обучения и повышения квалификации сотрудников.

Помимо этого, Министерство регулярно осуществляет сопровождение информационного портала «Защита прав потребителей Свердловской области» (www.potrebitel66.ru), созданного в целях просвещения свердловчан по вопросам потребительского рынка и защиты прав. По результатам аналитического исследования, количество посетителей сайта «Защита прав потребителей» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в 2023 году составило 20,1 тысяч человек. На постоянной основе формируются и размещаются социологические опросы в целях определения уровня

информированности и правовой грамотности населения.

Кроме того, Министерством 14 декабря 2023 года организована ежегодная региональная конференция с участием муниципальных образований Свердловской области, посвященная актуальным вопросам развития потребительского рынка «Векторы торговли-2023».

Мероприятие прошло на площадке Уральского государственного экономического университета, общее количество участников составило порядка 80 человек.

В конференции приняли участие представители Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», а также представитель Межрегионального управления Федеральной службы по контролю за алкогольным и табачным рынками по Уральскому федеральному округу.

В ходе конференции были рассмотрены актуальные вопросы развития потребительского рынка, включающие в себя вопросы соблюдения обязательных требований в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции вопросы защиты прав потребителей в 2023 году (по результатам отчета о деятельности Управления Роспотребнадзора по Свердловской области), результаты лабораторных исследований пищевых продуктов, проведенных в 2023 году в рамках реализации подпрограммы «Развитие потребительского рынка Свердловской области» государственной программы «Реализация основных направлений государственной политики в сферах агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области», а также организовано посещение Единого лабораторного комплекса Уральского государственного экономического университета с целью проведения ознакомительной экскурсии по входящим в состав комплекса лабораториям, наглядного изучения процесса исследования и знакомства с оборудованием.

В 2023 году в Министерстве образования и молодежной политики Свердловской области (далее – Министерство) рассмотрено 1103 обращения граждан, связанных с нарушением их прав, по следующим вопросам:

устройство в дошкольную образовательную организацию – 182;

безопасность образовательного процесса – 264;

прием в образовательную организацию – 204;

реализация образовательной программы – 109;

питание обучающихся – 106;

выдача документов об образовании – 71;

организация подвоза обучающихся – 50;

оплата за содержание ребенка в дошкольной образовательной организации – 18;

привлечение средств родителей – 18;

отчисление из образовательной организации – 30;

оказание платных образовательных услуг – 35;

выплата стипендии – 5.

На сайте Министерства (minobraz.egov66.ru) создан раздел «Защита прав потребителей». Систематическое информирование населения Свердловской области о правах потребителей (образовательных услуг) осуществляется в различных формах, в том числе путем периодического обновления рубрики «Ответы на часто задаваемые вопросы» на сайте Министерства. Кроме того, в целях информационной поддержки реализации комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы» на сайте Министерства создан раздел «Повышение финансовой грамотности».

На всех официальных сайтах государственных образовательных организаций, находящихся в ведении Министерства, размещена информация о реализующихся образовательных программах, порядке организации и осуществления образовательной деятельности, правилах приема в образовательную организацию.

Образовательные организации формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, и обеспечивают доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), в том числе размещают локальные нормативные акты, содержащие нормы, регулирующие образовательные отношения, и предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, а также отчеты об исполнении таких предписаний.

В 67 учреждениях (100 процента), курируемых отделом образования детей с особыми образовательными потребностями, размещена информация об образовательных программах, порядке организации и осуществления образовательной деятельности, правилах приема на своих официальных сайтах в сети «Интернет» в соответствии с приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки Российской Федерации от 14.08.2020 N 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации».

В ходе проведения Дня правовой помощи детям в 2023 году

Министерством образования в подведомственных учреждениях, расположенных на территории Свердловской области (далее – подведомственные учреждения), организована работа 119 пунктов по проведению информационно-просветительных мероприятий.

Всего проведено 217 лекций, семинаров, демонстраций видеоматериалов и мероприятий профилактической и коррекционной направленности, из них с несовершеннолетними, находящимися в социально опасном положении, – 194; с несовершеннолетними подозреваемыми, обвиняемыми, осужденными – 23. Общее количество случаев консультационной помощи – 276. Всего проведено 53 информационно-просветительских мероприятия, связанных с реализацией примирительных процедур и процедур медиации, с общим охватом 892 участника.

В День правовой помощи детям 20 ноября 2023 года в подведомственных учреждениях организовано 210 пунктов по консультированию, в которые поступило 1870 обращений граждан, в том числе 1391 от несовершеннолетних граждан; 479 – от родителей (законных представителей). Оказано 2043 услуги консультационной помощи, из них 1460 от несовершеннолетних, 583 – от родителей (законных представителей). Организованы 480 массовых мероприятий по правовому просвещению с общим охватом 34 942 человека, 284 мероприятия, направленных на антикоррупционное просвещение детей. Оказание консультационной помощи организовано с участием 13 адвокатов, которыми проведено 14 мероприятий, 30 случаев консультационной помощи, 8 массовых мероприятий по правому просвещению, составлен 1 документ.

Во всех подведомственных учреждениях оформлены информационные стенды, на которых размещаются материалы, адресованные различным категориям граждан, в том числе родителям, по вопросам защиты прав детей: «Родителям о поощрении и наказании. Советы психолога», «Льготы семей, воспитывающих
детей-инвалидов», «Льготы и гарантии одиноким матерям», «Основные права ребенка и способы их защиты», «Ответственность родителей за ненадлежащее исполнение родительских обязанностей» и другие материалы.

Используются возможности печатной рекламы через изготовление тематических информационных брошюр и буклетов по вопросам защиты детства, например, «Твои права и обязанности», «Права детей в новом веке», «Азбука прав ребенка», «Административная ответственность родителей», «Правовая сказка, или Мои права и ответственность» и другие материалы. Тематические брошюры и буклеты распространяются в различных

организациях для детей, а также размещаются на официальных сайтах подведомственных учреждений в сети «Интернет».

Проводятся беседы и тренинги на темы: «Поведение в общественных местах и на улице», «Административная ответственность подростка за совершаемые поступки», «Права несовершеннолетних в Российской Федерации. Конвенция о правах ребенка». Для проведения указанных бесед учреждениями также приглашаются представители органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, в частности сотрудники подразделений по делам несовершеннолетних органов внутренних дел.

8 декабря 2023 года Государственным казенным учреждением социального обслуживания Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи» (далее – ГКУ СОН СО «ОМЦСП») проведен итоговый семинар для организаторов и преподавателей «Школ пожилого возраста» в онлайн-формате. Объем денежных средств, выделенных на реализацию мероприятия, составил 89 250 тыс. рублей.

В мероприятии приняли участие 242 человека, из числа руководителей, организаторов и преподавателей «Школ пожилого возраста» организаций социального обслуживания. Мероприятие включало пленарное заседание и секционные заседания (в формате панельных обсуждений с приглашенными экспертами).

В ходе мероприятия были объявлены победители Конкурса лучших практик «Школ пожилого возраста» и победители конкурса на лучшую работу по освещению мероприятий в средствах массовой информации организаций социального обслуживания в 2023 году.

20 ноября 2023 года ГКУ СОН СО «ОМЦСП» в онлайн-формате проведен конкурс лучших практик «Школ пожилого возраста».

Основной целью мероприятия является выявление и тиражирование лучших практик работы «Школ пожилого возраста», реализуемых в организациях социального обслуживания.

В финальном туре мероприятия приняли участие 18 человек из числа работников организаций, осуществляющих работу по направлениям «Школ пожилого возраста» (общее количество участников конкурса составило 34 человека).

В результате презентации экспертным жюри определены 3 лучшие практики «Школ пожилого возраста».

Объем денежных средств, выделенных на реализацию мероприятия, составил 150 тыс. рублей

Информация о порядке и условиях предоставления социальных услуг в соответствии с требованиями федерального и

областного законодательства: Федеральным Законом от 28 декабря 2013 года N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Законом Свердловской области от 03 декабря 2014 года N 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области», постановлением Правительства Свердловской области от 18.12.2014 N 1149-ПП «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области

и признании утратившими силу отдельных Постановлений Правительства Свердловской области» в форме социального обслуживания на дому, в полустационарной и стационарной форме социального обслуживания. Организации социального обслуживания Свердловской области оказывают социальные услуги гражданам, признанными нуждающимися в социальном обслуживании. Социальные услуги оказываются в соответствии с приказом Министерства от 11.08.2015 N 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг».

Указанная информация размещена в 136 организациях социального обслуживания и 27 территориальных управлениях социальной политики Свердловской области на информационных стендах.

В Многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) размещен порядок предоставления пакета документов о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, которые далее направляются в территориальные управления социальной политики Свердловской области.

Перечень организаций социального обслуживания размещен на информационных стендах администраций органов местного самоуправления муниципальных образований Свердловской области. Также вся необходимая информация о местонахождении и контактах территориальных управлений социальной политики Свердловской области доступна на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: https://msp.midural.ru/podvedomstveNNye-orgaNizacii2a/perecheN-podvedomstveNNyh-orgaNizaciy.html

Памятки размещены в 136 организациях социального обслуживания и 27 территориальных управлениях социальной политики Свердловской области на информационных стендах.

В 2023 году социальная реклама о мерах социальной поддержки различных категорий граждан размещалась на телевизионных экранах в территориальных управлениях социальной политики Свердловской области, организациях социального обслуживания, на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и в

социальных сетях.

Социальная реклама размещалась на следующие темы:

«Работа единого социального телефона в Свердловской области»;

«Работа детского телефона доверия в Свердловской области»;

«Деятельность Областного центра реабилитации инвалидов»;

«Деятельность Екатеринбургского реабилитационного центра для детей-инвалидов».

Количество обращений, поступивших на «телефон доверия» в 2023 году, составило 9324. Мониторинг количества обращений, поступивших на «телефон доверия» проводится Министерством в ежеквартальном режиме.

Работа по обучению граждан пожилого возраста, направленная на повышение правовой и экономической культуры получателей социальных услуг, по итогам 2023 года организована на базе 27 организаций социального обслуживания в рамках работы «Школ пожилого возраста», в которых прошел обучение 861 гражданин пожилого возраста

Сведения о социальной поддержке и социальном обслуживании граждан размещены в 136 организациях социального обслуживания и 27 территориальных управлениях социальной политики Свердловской области на информационных стендах.

В 2023 году мероприятия, посвященные Международному Дню пожилого человека, прошли в период с 28 августа по 1 октября в муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области.

В 2023 году на базе 46 организаций социального обслуживания мероприятиями «Школ пожилого возраста» по направлению «Финансовая грамотность» охвачено 1678 граждан пожилого возраста. Обучение в «Школах пожилого возраста» прошли более 7500 граждан пожилого возраста и инвалидов.

В рамках месячника, посвященного Дню пенсионера в Свердловской области более 10 000 граждан приняли участие в добровольческой (волонтерской) деятельности в интересах граждан старшего поколения. Волонтерской деятельностью охвачено более 35 000 граждан пожилого возраста и инвалидов.

В 2023 году на базе 46 организаций социального обслуживания мероприятиями «Школ пожилого возраста» по направлению «Финансовая грамотность» охвачено 1678 граждан пожилого возраста.

9 ноября 2023 года ГКУ СОН СО «ОМЦСП» проведена олимпиада по финансовой грамотности среди граждан пожилого возраста Свердловской области.

Объем денежных средств, выделенных на реализацию мероприятия, составил 250 тыс. рублей.

Целью мероприятия является овладение гражданами пожилого возраста умением получать и критически осмысливать экономическую информацию, анализировать, систематизировать полученные данные.

В мероприятии приняли участие граждане пожилого возраста Свердловской области, являющиеся слушателями «Школ пожилого возраста» по направлению «Финансовая грамотность», и работники организаций социального обслуживания, занимающиеся организацией обучения финансовой грамотности граждан пожилого возраста Свердловской области. Общая численность участников составила 60 человек.

В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» поставщики социальных услуг формируют общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивают доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг, в средствах массовой информации, в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания.

Граждане Свердловской области имеют бесплатный доступ к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услугах, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах организаций социального обслуживания, территориальных управлений социальной политики Свердловской области, Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Информация о структуре Министерства и подведомственных ему организациях, а также сведения о местоположениях общественной приемной размещены на официальном сайте Министерства в информационно-коммуникационной сети Интернет по адресу: https://msp.midural.ru/ (Раздел «Деятельность», «Реестр поставщиков социальных услуг»)

В 2023 году в рамках «Школ пожилого возраста» в 53 организациях социального обслуживания по направлению «Компьютерная грамотность» прошли обучение 1800 граждан пожилого возраста.

2 июня 2023 году ГКУ СОН СО «ОМЦСП» проведен региональный этап XIII Всероссийского чемпионата по компьютерному многоборью среди граждан пожилого возраста Свердловской области в онлайн-формате.

В мероприятии приняли участие граждане пожилого возраста Свердловской области, являющиеся слушателями «Школ пожилого

возраста» по направлению «Компьютерная грамотность» и работники организаций социального обслуживания, занимающиеся организацией обучения компьютерной грамотности граждан пожилого возраста Свердловской области. Общая численность участников составила 64 человека.

22 июня 2023 года команда от Свердловской области приняла участие в федеральном этапе Всероссийского чемпионата по компьютерному многоборью среди пенсионеров, состоявшемся в дистанционном онлайн-формате, и заняла 16 место среди 77 регионов России.

Объем денежных средств, выделенных на реализацию мероприятия, составил 150 тыс. рублей.

В 2023 году в рамках «Школ пожилого возраста» по направлению «Правовая
и экономическая культура» в 27 организациях социального обслуживания прошел обучение 861 гражданин пожилого возраста.

9 ноября 2023 году ГКУ СОН СО «ОМЦСП» проведена олимпиада по направлению «Финансовой грамотности» среди граждан пожилого возраста Свердловской области.

Объем денежных средств, выделенных на реализацию мероприятия, составил 250 тыс. рублей.

Целью мероприятия является овладение гражданами пожилого возраста умением получать и критически осмысливать экономическую информацию, анализировать, систематизировать полученные данные.

В мероприятии приняли участие граждане пожилого возраста Свердловской области, являющиеся слушателями «Школ пожилого возраста» по направлению» Финансовая грамотность», и работники организаций социального обслуживания, занимающиеся организацией обучения финансовой грамотности граждан пожилого возраста Свердловской области. Общая численность участников составила 60 человек.

На заседании Общественного совета при Министерстве по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания граждан, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными организациями социального обслуживания граждан, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований областного бюджета (далее – общественный совет по НОК), в марте 2023 года утвержден перечень организаций социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, участвующих в проведении независимой оценке качества
в 2023 году (далее – перечень организаций).

Согласно перечню организаций, независимая оценка качества проводится в отношении 55 организаций социального

обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственных (коммерческих и некоммерческих) организаций социального обслуживания Свердловской области, из них: 42 государственных организаций социального обслуживания Свердловской области (что составляет 26,6 процента от общего количества государственных организаций социального обслуживания Свердловской области) и 13 негосударственных организаций социального обслуживания Свердловской области, входящих в реестр поставщиков.

На заседании Общественного совета по НОК в апреле 2023 года утверждено техническое задание на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания на 2023 год.

В соответствии с государственным контрактом от 22.05.2023 N 023-2023, заключенным на основании Федерального закона от 5 апреля 2013 года N 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», исполнителем по объекту закупки «Оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания», в 2023 году определено Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина» (далее – организация-оператор).

Информация об организации-операторе в 2023 году, а также перечень организаций социального обслуживания населения Свердловской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества в 2023 году, размещена на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: bus.gov.ru.

Организацией-оператором в 2023 году проведена независимая оценка качества в отношении 55 организаций социального обслуживания населения Свердловской области.

В октябре 2023 года на заседании общественного совета по НОК утверждены результаты независимой оценки качества, проведенной в 2023 году, на основании данных, представленных организацией-оператором.

Наибольшее количество баллов набрали:

государственное автономное учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов»;

государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр

для несовершеннолетних Ревдинского района»;

государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Отрада» Октябрьского района города Екатеринбурга»;

государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда»;

государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Каменска-Уральского».

Наименьшее количество баллов набрали:

индивидуальный предприниматель Гатилова Любовь Васильевна;

общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С»;

общество с ограниченной ответственностью «Плутониум»;

государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи»;

индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна.

Информация о количественных результатах независимой оценки качества, проведенной в 2023 году, размещена на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: bus.gov.ru.

Охват организаций социального обслуживания Свердловской области независимой оценкой качества в 2023 году составил 100 процента.

Специалистами Министерства в течение 2023 года оказана методическая помощь специалистам организаций социального обслуживания и территориальных управлений социальной политики Свердловской области в части реализации порядка предоставления социальных услуг на территории Свердловской области в соответствии с действующим законодательством.

В 2023 году Министерством проведены совещания с руководителями организаций социального обслуживания в режиме видеоконференцсвязи по вопросу обработки заявлений о признании нуждающимся в социальном обслуживании, составлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг и применения стандартов социальных услуг.

В 2023 году Министерством здравоохранения Свердловской

области организованы массовые акции профилактической направленности с проведением обследований населения и консультаций специалистов, с освещением в СМИ и социальных сетях в местах скопления населения и в медицинских организациях: «День здоровья», «Пройди диспансеризацию. Сейчас самое время», «Городок здоровья», «Осенний чекап здоровья» на площадках торгово-развлекательных центров, на стадионе «Екатеринбург Арены», в период проведения международной выставки-форума «Здравоохранение Урала – 2023» и XXI межрегиональной выставки-ярмарки «Ирбитская ярмарка - 2023», «Пройди онкоскрининг. Сейчас самое время» в медицинских организациях области. Количество обследуемых составило более 25000 человек;

Организованы массовые акции профилактической направленности с проведением обследований населения и консультаций специалистов с освещением в СМИ и социальных сетях: «10 000 шагов к жизни», «День здоровья», «Пройди диспансеризацию, сейчас самое время», «Городок здоровья», «Ночь музеев – 2023», акция «День без табака», интеграция в гастрофестиваль «Да, шеф!», Областной день трезвости. В мероприятиях приняло участие около 30 000 человек.

С целью формирования правильных пищевых привычек у детей дошкольного и школьного возраста в Свердловской области реализуется образовательная программа в школах «Разговор о правильном питании» (далее – Программа), в 2022-2023 учебном году Программа реализована в 1331 образовательной организации, более 88 000 детей прошли занятия по Программе. Был организован онлайн-семинар для педагогов по пропаганде принципов здорового питания – присутствовало 1753 участника. В 2023-2024 учебном году на участие в Программе заявлено 1005 образовательных организаций. Также в 32 высших и средне-специальных учебных заведениях реализуется проект «Здоровый студент», направленный на профилактику инфекционных и неинфекционных заболеваний, а также на пропаганду здорового образа жизни. В рамках проекта в 2023 году было выдано 29 мобильных выставок («Профилактика ВИЧ-инфекции», «Профилактика зависимостей», «Профилактика инфекционных заболеваний») охват – более 18 000 человек. Было проведено 19 интерактивных занятий, посвященных профилактике курения и заболеваний легких, охват 310 человек.

Для обеспечения доступности вакцинации для населения в 2023 году была организована работа выездных пунктов вакцинации в торгово-развлекательных центрах, трудовых коллективах без отрыва от производства по заявкам руководителей.

С целью выявления среди населения Свердловской области поведенческих факторов риска инфекционных и неинфекционных заболеваний, отношения населения к своему здоровью и

профилактическим мероприятиям, в 2023 году сотрудниками ГАУЗ СО «Центр общественного здоровья и медицинской профилактики» было проведено 10 социологических исследований.

В Свердловской области в соответствии с федеральным проектом «Укрепление общественного здоровья» проводится внедрение и разработка корпоративных программ по формированию здоровья рабочего населения. Министерством Здравоохранения Свердловской области подписан приказ «Об утверждении модельной корпоративной программы «Укрепление здоровья работников в Свердловской области» от 10.08.2020 N 1425-п.

ГАУЗ СО «Центр общественного здоровья и медицинской профилактики» в 2023 году собрана информация о реализации 100 корпоративных программ в Свердловской области. Основная часть корпоративных программ реализуется в сфере образования – 40 процентов; в промышленной отрасли – 25 процентов; в учреждениях здравоохранения – 10 процента, торговля – 4 процента, транспорт – 2 процента, государственное и муниципальное управление – 2 процента, предприятия бытового обслуживания – 1 процент, отрасли «иное» – 16 процентов. Охват трудоспособного населения Свердловской области корпоративными мероприятиями по оздоровлению составляет 27500 человек.

В отчетном году специалистами ГАУЗ СО «Центр общественного здоровья и медицинской профилактики» продолжен мониторинг реализации региональной программы Свердловской области «Укрепление общественного здоровья» на 2020-2024 годы (распоряжение Правительства Свердловской области от 19.10.2020 года N514-РП «Об утверждении региональной программы Свердловской области «Укрепление общественного здоровья» на 2020-2024 годы»). В соответствии с Распоряжением Правительства Свердловской области от 02.11.2020 N 565-РП «Об утверждении типового проекта муниципальной программы «Укрепление общественного здоровья» на 2020-2024 годы» осуществляется методическая поддержка и консультирование специалистов муниципальных образований, ответственных за разработку и реализацию муниципальных программ по укреплению общественного здоровья. Для эффективного взаимодействия между участниками используется эл.почта muNprogso@yandex.ru; работает чат в мессенджере «WatsApp» «Муниципальная программа УОЗ», куда подключены ответственные за разработку и реализацию программ по укреплению общественного здоровья в муниципальных образованиях – кураторы муниципальных программ. Во исполнение распоряжения Правительства Свердловской области от

02.11.2020 N 565-РП «Об утверждении типового проекта муниципальной программы «Укрепление общественного здоровья на 2020-2024 годы», Протоколом итогов заочного голосования членов Проектного комитета Свердловской области от 21.02.2022 N1, муниципальным образованиям были утверждены сроки и предложена унифицированная форма ежеквартального отчета «О реализации мероприятий по укреплению общественного здоровья». По итогам работы за 2023 год, из 94 муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, в 91 (девяносто одном) разработаны и реализуются программы и планы, направленные на укрепление общественного здоровья, что составляет 96,8 процента от общего числа муниципальных образований (контрольная точка 2023 года: не менее 80 процента муниципальных образований внедрят муниципальные программы по укреплению общественного здоровья), 3 муниципальных образования реализуют мероприятия по укреплению общественного здоровья в виде подпрограмм в других муниципальных программах, что составляет 3,2 процента от общего числа муниципальных образований. Таким образом, все 94 муниципальных образования Свердловской области участвуют в реализации Национального проекта «Демография» и Регионального проекта «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек» («Укрепление общественного здоровья»). Мониторинг реализации муниципальными образованиями мероприятий по укреплению общественного здоровья осуществляется ежеквартально с направлением результатов в Правительство Свердловской области, Управляющим округами, Министерство здравоохранения Свердловской области и Главам муниципальных образований. По результатам мониторинга за 2023 год установлено, что на территории Свердловской области за 2023 год муниципальными образованиями проведено 55 041 профилактическое мероприятие, что в 1,8 раза больше, чем в 2022 году (в 2022 году – 30 756). Структура проведенных мероприятий, по сравнению с 2022 годом, не изменилась: наибольшая доля приходится на спортивные мероприятия – 27,2 процента;

– мероприятия по профилактике травматизма составили 16,4 процента;

– профилактика стресса – 8,6 процента;

– пропаганда правильного питания – 8,4 процента;

– профилактика алкогольной, никотиновой и наркотической зависимостей – 7,4 процента;

– охрана материнства и детства – 5,5 процента;

– профилактика отравлений – 4,9 процента;

– профилактика сердечно-сосудистых заболеваний – 3,2 процента;

– профилактика онкологии – 2,8 процента.

При поддержке Правительства Свердловской области Министерством здравоохранения Свердловской области с 2015 года проводится конкурс «Здоровое село – территория трезвости» среди сельских поселений, не имеющих статус муниципального образования. Цель Конкурса: активизация и стимулирование деятельности органов местного самоуправления сельских населенных пунктов и жителей сельских населенных пунктов по пропаганде здорового образа жизни.

В 2023 году на конкурс заявку на участие направили 48 населенных пунктов. Церемония награждения состоялась 11 сентября 2023 на заседании Совета Общественно-государственного движения «Попечительство о народной трезвости» в Свердловской области под председательством Заместителя Губернатора Свердловской области П.В. Крекова и митрополита Евгения. Благодарственные письма были вручены 29 финалистам. Дипломами и призами были награждены: село Туринская Слобода, поселок Таежный, село Кордюково, село Сладковское, село Каменка, поселок Половинный. Проводится работа по ведению тематической группы «Здоровое село-территория трезвости» в социальной сети ВКонтакте. Было проведено 5 семинаров для глав муниципалитетов всех управленческих округов Свердловской области с целью организации профилактической работы на местах (около 200 участников).

С целью оценки социальной удовлетворенности ходом реализации регионального проекта с ноября 2019 года проводится анкетирование об осведомленности граждан о реализации регионального проекта «Развитие детского здравоохранения, включая создание современной инфраструктуры оказания медицинской помощи детям Свердловской области» (далее – региональный проект).

Согласно данным опроса время ожидания приема врача-специалиста с момента записи до приема составляет менее 7 календарных дней у 72,5 процента опрошенных, 7 календарных дней у 12,5 процента опрошенных, 14 календарных дней и более у 4,3 процента опрошенных, 10 календарных дней у 6,1 процента опрошенных, 12 календарных дней у 3,3 процента опрошенных, 13 календарных дней – 1,3 процента.

86,5 процента опрошенных удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации.

80,5 процента опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации.

84,4 процента опрошенных используют электронные сервисы для взаимодействия с медицинской организацией (электронное обращение, часто задаваемые вопросы, кабинет здорового ребенка, полезные статьи на сайте медицинской организации). С целью повышения качества организации оказания медицинской помощи детям, повышения информированности граждан о реализации регионального проекта «Развитие детского здравоохранения, включая создание современной инфраструктуры оказания медицинской помощи детям Свердловской области», проведение анкетирования будет продолжено.

В рамках регионального проекта, направленного на формирование и поддержание здорового образа жизни среди детей и их родителей, законных представителей, проведено 28 лекций и 4 конференции.

За 2023 год:

1) принято более 687 заявок на оказание адресной, психологической и юридической помощи семьям мобилизованных и военнослужащих граждан; доставлены лекарства более 180 пациентам с хроническими заболеваниями и инвалидностью.

2) 1041 семье мобилизованных и военнослужащих граждан, проживающих в Свердловской области оказывается сопровождение на постоянной основе.

Проведены профилактические образовательные программы в виде мастер-классов, уроков здоровья, лекций для населения на такие темы, как профилактика заболеваний, актуальность диспансеризации и профилактических осмотров, правилам оказания первой помощи, принципам здорового питания и физической активности, а также для сельских жителей проведены мастер-классы добровольцев-спасателей по тушению пожаров, спасению утопающих, оказанию первой помощи пострадавшим.

Образовательными программами охвачено 7687 граждан Свердловской области в Региональном этапе Всероссийской донорской акции «Следуй за мной! #ЯОтветственныйДонор».

Проведены мероприятия: квиз-игры, информационные квесты, беседы, встречи с донорами в городах Екатеринбург, Нижний Тагил, Каменск-Уральский, Ревда, Красноуфимск, Новоуральск, Асбест, Сухой Лог.

Проведено 77 акций по пропаганде донорства крови и костного мозга с участием 5678 человек, к донации крови привлечено 1102 донора.

В реализации проекта «Волонтеры паллиативной помощи». В рамках оказания паллиативной медицинской помощи подготовлен 181 волонтёр, совершен 581 выход в рамках помощи паллиативным

пациентам. Всего волонтёрами было отработано 1859 часов, включая медицинские организации и помощь на дому, обучение родственников основам помощи в 42 муниципалитетах Свердловской области:

Проведено 68 мероприятий по повышению уровня профессионального мастерства 572 добровольцев – спасателей с общим охватом более 4000 участников.

В соответствии со статьей 7 Федерального закона от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон N 273-ФЗ) Министерство исполняет полномочия Российской Федерации в сфере образования, переданные для осуществления органам государственной власти субъектов Российской Федерации (далее – переданные полномочия), включая федеральный государственный контроль (надзор) в сфере образования в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность, зарегистрированных по месту нахождения (индивидуальных предпринимателей, зарегистрированных по месту жительства) на территории Свердловской области, за исключением организаций, указанных в пункте 7 части 1 статьи 6 Федерального закона N 273-ФЗ, а также государственный контроль (надзор) за реализацией органами местного самоуправления полномочий в сфере образования.

В 2023 году состоялось 3 заседания Коллегии Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области и федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»

В 2023 году состоялось 4 заседания Комиссий по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области.

На заседаниях Комиссий по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области рассматривались вопросы о мерах по обеспечению безопасности питьевой воды; о результатах надзора за табачной и никотинсодержащей продукцией; о противодействии обороту фальсифицированной алкогольной продукции; о результатах надзора за качеством и безопасностью пищевых продуктов, поставляемых в образовательные учреждения, медицинские организации и организации социального обслуживания; о механизмах противодействия незаконному обороту продукции легкой промышленности.

Органами местного самоуправления в 2023 г. программы (подпрограммы) и планы мероприятий по защите прав

потребителей реализовывались в 91 муниципалитетах из 94 (2022 г. – 85).

В органы местного самоуправления в 2023 году поступило 5626 письменных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей.

Специалистами органов местного самоуправления оказано 12,5 тыс. консультаций гражданам по вопросам защиты прав потребителей

По итогам 2023 года специалистами общественных организаций дано 0,9 тыс. консультаций потребителям.

На базе администраций сотрудниками Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2023 году предоставлено 243 консультации. Распространено 1069 памяток и 218 визиток. Потребителям оказана помощь в составлении 20 претензий, 5 исков, 3 проекта обращений в государственные органы.

В Свердловской области создан ГБУ СО «Многофункциональный центр», который имеет 126 офиса, 960 окон приема и выдачи документов, которые предоставляют услуги на территории 93 муниципальных образований Свердловской области.

В 2019 году с ГБУ СО «МФЦ» при участии Департамента информатизации и связи Свердловской области заключено соглашение о взаимодействии по вопросам защиты прав потребителей. В 2020 году заключено дополнительное соглашение с МФЦ о самостоятельном консультировании специалистами МФЦ потребителей.

В 2023 году был утвержден новый план-график работы консультационных пунктов Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» по вопросам защиты прав потребителей. Консультационные пункты принимали потребителей в 13 офисах ГБУ СО «МФЦ».

На базе МФЦ в 2023 году предоставлено 105 консультаций, распространено 433 памятки и 298 визиток. Потребителям оказана помощь в составлении 9 претензий и 1 иска.

В 2023 году специалистами МФЦ предоставлено 78 консультаций по вопросам защиты прав потребителей (все по вопросам оказания прочих услуг).

В адрес органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей (профильные министерства Свердловской области; территориальные органы федеральных органов исполнительной власти), направлялись письма о ситуации на потребительском рынке (55 писем).

Управление ведет учет органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, экспертных организаций, осуществляющих проведение экспертизы товаров, работ и услуг

С целью обеспечения гражданско-правовой защиты прав потребителей Управлением продолжается практика подачи исков в защиту прав потребителей, неопределенного круга потребителей, предоставление заключений в защиту прав потребителей.

В 2023 году в суд направлено 281 заключение в защиту прав потребителей, судом рассмотрено 243 дела, в которых Управление выступило с заключением, 235 исковых заявлений потребителей удовлетворено, что составило 96,7 процента.

Ущерб, возмещенный потребителям в результате применения мер судебной защиты, составил около 39 млн. руб.

В защиту прав конкретных потребителей, неопределенного круга лиц подан 151 иск, 133 рассмотрено, 130 – удовлетворено, что составляет 97,7 процента.

В числе поданных за 2023 год исков -– 4 групповых иска (МУП «Восточное коммунальное хозяйство», ПАО «Мегафон», АНПОО Автошкола «Мои права», ИП Уланова Е.В.), из них удовлетворены 2 (АНПОО Автошкола «Мои права» и МУП «Восточное коммунальное хозяйство»), остальные в стадии рассмотрения.

Подаются в суд также иски о блокировке информации на сайтах в сети Интернет, на которых осуществляется незаконная продажа товаров, в том числе, никотинсодержащей продукции (жидкостей для электронных сигарет) через Интернет, отсутствует информация о хозяйствующем субъекте, продающем товары (услуги). Всего таких заявлений в сфере защиты прав потребителей было 53.

Сумма, возмещенная потребителям в добровольном и судебном порядке, составила 50,9 млн. руб.

С целью добровольного урегулирования споров в адрес хозяйствующих субъектов направлено 1504 предложения о добровольном урегулировании спора (2022 г. – 908), рассмотрено 1127, удовлетворено – 1049 (93 процента от числа рассмотренных). Сумма возмещения составила около 6 млн. рублей.

В 2023 году специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей муниципальных образований в Свердловской области, оказана правовая помощь в составлении 42 исков потребителям по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей.

Через местные СМИ, порталы органов местного самоуправления, различные предприятия (управляющие компании, образовательные и медицинские учреждения, КЦСОН, Советы ветеранов, центры занятости, ТСЖ и пр.) распространялась,

направленная на защиту прав потребителей, в том числе социально уязвимых категорий потребителей от обмана в потребительской сфере (тематика: навязывание дополнительных услуг при заключении кредитного договора на покупку автомобиля, «Потребительский кредит»; Как сохранить сбережения; Банкротство граждан порядок, порядок восстановления прав потребителей, статья по фин. услугам, «Об обязанности кредитных организаций указывать полную стоимость кредита», «Страхование», «Предупрежден – значит вооружен!»; «Потребитель смог отсудить денежные средства, за не оказанные услуги» пресс релиз; РУБРИКА «ВОПРОС – ОТВЕТ». Несоблюдение процедуры погашения долга; РУБРИКА «ВОПРОС – ОТВЕТ». Поручительство. Как не стать должником по кредитному договору?; РУБРИКА «ВОПРОС – ОТВЕТ». Как отменить судебный приказ о взыскании задолженности по кредитному договору?; «Екатеринбургский консультационный пункт защитил потребителя от полумиллионного взыскания». «Специалисты оценили уровень финансовой грамотности жителей Свердловской области», «Суд не позволил Сбербанку взыскать задолженность с наследника по «застрахованному» кредиту», «Консультационный пункт для потребителей помог горожанину защититься от злоупотреблений банка», «Консультационный пункт для потребителей помог екатеринбурженке вернуть деньги за страховку», «Жительница Асбеста вернула с помощью консультационного пункта для потребителей сумму по договору добровольного страхования», «Консультационный пункт защитил права екатеринбуржца в споре со страховой компанией», «Специалисты по защите прав потребителей помогли полевчанину вернуть деньги за неоказанные услуги по получению кредита», «Специалисты по защите прав доказали неправомочность претензий банка «Русский стандарт» к наследникам умершего заемщика» и др.).

В 2023 году разработано 61 информационно-методический материал 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.

В 2023 году распространено 25,0 тыс. экземпляров памяток, брошюр по вопросам защиты прав потребителей, в том числе:

– на базе администраций муниципальных образований распространено 1069 памяток и 218 визиток;

– на базе МФЦ распространено 433 памятки и 298 визиток.

Например, в 2023 году материалы, пропагандирующие рациональное поведение на потребительском рынке, размещались в СМИ, на сайте Управления, сайтах администраций муниципальных образований.

В постоянном режиме на сайте https://www.youtube.com по ссылке на сайте Управления доступна видеоазбука для потребителя финансовых услуг (18 видеороликов).

Через местные СМИ, порталы органов местного самоуправления, различные предприятия (управляющие компании, образовательные и медицинские учреждения, КЦСОН, Советы ветеранов, центры занятости, ТСЖ и пр.) распространялась, направленная на защиту прав социально уязвимых категорий потребителей от обмана в потребительской сфере. В том числе через социальные сети (телеграмм, вконтакте и т.д.).

В 2023 году всего проведено 610 информационных мероприятий (в т.ч. семинары, совещания, круглые столы, лекции, телевидение, радио).

Управлением в 2023 году всего размещено 4,2 тыс. информаций в СМИ на потребительскую тематику, в том числе на собственных сайтах, на сайтах администраций, информационных агентств, печатных изданиях и т.д.

Управлением в 2023 году проведено «Горячих линий» – 6, в рамках которых проконсультировано 1,2 тыс. человек.

Кроме того, в рамках ЕКЦ за год по вопросам защиты прав потребителей Управлением и Центром дано 3150 консультаций.

На сайте «Защита прав потребителей Свердловской области» в 2023 году размещались новости Управления (например, «Азбука потребителя: «Бытовые услуги – ремонт автотранспортных средств», «Управление Роспотребнадзора: рекомендации по заказу услуг аниматоров», «Асбестовский отдел Управления Роспотребнадзора помог потребителю вернуть деньги за неиспользованный подарочный сертификат» и др.)

В 2023 году специалисты Управления принимали участие в составе жюри конкурса среди СМИ, проводимого Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области

В 2022 году проведено 63 лекции/семинара для детей по основам потребительских знаний по следующим темам:

Банковские карты, Вклады и кредиты, Основы финансовой грамотности студентов, Продажа товаров на маркетплейсах, Услуги ЖКХ. Правила оформления претензий. Сроки рассмотрения, Права потребителей при использовании экологически чистой энергии и продукции. Основы защиты прав потребителей при получении жилищно-коммунальных услуг и др.

Управление в 2023 году проводило мероприятия, приуроченные к Всемирному дню прав потребителей, который прошел под девизом: «Расширение прав и возможностей потребителей посредством перехода к потреблению экологически чистой энергии и продукции».

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей осуществлено взаимодействие с 52 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.

Специалисты территориальных отделов Управления приняли участие в следующих мероприятиях с представителя администраций муниципальных образований:

– Круглый стол Екатеринбургской Городской Думы,

– Аппаратное совещание при главе города Сухой Лог,

– участие в заседании Думы города Богданович,

– расширенное совещание администрации городского округа Верхняя Пышма с субъектами малого и среднего предпринимательства и другие.

Среди жителей Свердловской области проведены конкурсы «Экология жизни» и «Потребитель года – 2022». Также, проведено 8 иных творческих конкурсов для потребителей:

– детский конкурс рисунков и поделок на темы «Живая планета», «Чистая планета», «Здоровая планета» - участие приняли жители 24 муниципальных образований, всего более 180 человек,

– конкурс рецептов «Рецепты здоровья», «Я - за привлекательное и здоровое питание!!!» на территории 7 муниципальных образований, участие приняли 164 жителя области,

– конкурс на лучший информационный стенд на тему Всемирного дня прав потребителей на территории 6 муниципальных образований, количество участников – 54 человека,

– конкурс кроссвордов на тему «Защита прав потребителей», участников – 6 человек,

– литературный юмористический конкурс «Рациональное потребление – успешное будущее» на территории г. Красноуфимска,

– конкурс среди СМИ на тему «Лучшее освещение тем, направленных на просвещение потребителей» по итогам 2022 года состоялся на территории 2-ух муниципальных образований,

– конкурс на лучшее знание прав потребителей среди радиослушателей «Город FM» (г. Екатеринбург). Предмет

Конкурса – определение и выбор радиослушателя «Город FM», имеющего наиболее высокий уровень потребительской грамотности и правильно ответившего на два вопроса, заданных в прямом эфире 15 марта 2023 г.,

– конкурс видеороликов (лайфхаков) на тему «Экономия энергии или альтернативные способы электроснабжения». В рамках Конкурса участник должен был снять небольшой видеоролик (лайфхак), в котором автор на своем примере демонстрирует способы экономии энергии или альтернативные способы электроснабжения. Конкурс проведен на территории г. Екатеринбург. Количество участников – более 20.

Специалистами Управления и Центра разработаны презентация и лекция на тему «Права потребителя при использовании экологически чистой энергии и продукции». Кроме того, за период проведения мероприятий среди жителей Свердловской области было распространено около 5000 экземпляров памяток по различным вопросам потребительского законодательства.

В период проведения «горячих линий» и «дней открытых дверей» с 13 по 24 марта 2023 г. оказано 1262 консультации, из которых 743– по телефону, 284 – на личном приеме, наибольшее количество обращений касалось вопросов продажи технически сложных товаров бытового назначения (189 консультаций) и оказания услуг ЖКХ (164 консультации) и продажи товаров дистанционным способом (122 консультации).

За весь период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей специалистами консультационных пунктов для потребителей подготовлено 68 претензий на сумму к возмещению вреда около 2 000 000 руб., из них наибольшее количество претензий по вопросам продажи непродовольственных товаров, оказания финансовых услуг.

Претензии составлены в адрес таких хозяйствующих субъектов: ООО «ДНС Ритейл», ООО «Валдберриз», ООО «МВМ», ООО «Велес Быт Сервис», ООО «Новый книжный центр», ООО «ВВЦ», ООО «Интернет решения», ООО «Новые Технологии», АО Альфастрахование, ЗАО Кредит Европа Банк, ПАО МТС Банк, ПАО «Сбербанк», ЕМУП «Спецавтобаза», МУП Управление ЖКХ, ЗАО «Курорт Усть-Качка» и другие.

За период проведения мероприятий Всемирного дня потребителей специалистами подготовлено 13 исковых заявлений на сумму к возмещению около 1 млн. 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 »МВМ», ООО «Сеть Связной», ООО «Мегафон Ритейл», ООО «Пегас Екатеринбург», ООО МФЦЮ «Спутник» и другие.

Выездные консультации специалистов по защите прав потребителей проведены на базе 8 торговых центров Свердловской области: ТЦ «Аврора» п. Верхняя Синячиха г. Алапаевск, г. Нижний Тагил ТЦ «Квадрат», г. Нижний Тагил ТЦ «Магнит Семейный», Нижний Тагил гипермаркет «ГиперЛента», ТЦ »Палермо» г. Полевской, ТЦ «Бажов» г. Сысерть, ТЦ «Небо» г. Асбест. Всего консультации получили 139 человек.

Всего оформлено 93 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 37 муниципальных образований, в 17 образовательных организациях, в 22 библиотеках и некоторых торговых центрах.

Также, в библиотеках на территории г. Полевского, г. Сысерти, г. Североуральска и других были проведены такие мероприятия, как: выставка «Твои права, потребитель», выставка «Въедливый потребитель», «Имеем право знать!», информационный час «Права человека», викторина. «Знакомство с законом РФ «О защите прав потребителей», Интерактивное занятие «Я – потребитель, я имею право!», Выставка «Алгоритм действий потребителя при нарушении его прав», Квест-игра «Защити свои права» и другие.

Лекции для трудовых коллективов проведены в 15 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 650 человек.

Консультационным центром ФБУЗ для потребителей проведена лекция для специалистов Управления Центрального Банка РФ в УрФО. На лекции присутствовало 66 сотрудников Центробанка в г. Екатеринбург, дистанционно – более 200 человек из других областей.

Лекции для потребителей старшего возраста прочитаны в 22 центрах социального обслуживания населения, Домах ветеранов на территории 18 муниципальных образований, лекции прослушали более 400 человек.

На базе 5 высших учебных заведений состоялось 8 выступлений специалистов по защите прав потребителей, лекции

прослушали 380 человек. Выступления прошли в таких ВУЗах, как Технический университет УГМК» г. Верхняя Пышма, в г. Екатеринбург -УрФУ, УрГЭУ, УГМУ, УГЛТУ.

Также в ФГБОУ ВО «УрГЮУ» (г. Екатеринбург) проведена ежегодная Городская олимпиада для студентов.

Для 1400 учащихся средних профессиональных образовательных организаций (техникумы, колледжи) осуществлено 27 выступлений специалистов по темам, посвящённым использованию цифровых финансовых услуг. Выступления состоялись в таких организациях, как (г. Качканар) ГАПОУ СО Верхнетуринский механический техникум, Ревдинский филиал ГПОУ «Свердловский областной медицинский колледж», ГАПОУ СО «ЕТТ им. В.М. Курочкина» г. Екатеринбург, Орджоникидзевский район, (г. Екатеринбург) ГАПОК СО «ЕТЭТ», ГБОУ СПО «СОМК», ГАПОУ СО «Колледж Управления и Сервиса «Стиль» и другие.

Волонтеры-медики Красноуфимского филиала ГБПОУ «СОМК» организовали и провели акцию для жителей и гостей города «Знай и защищай свои права». Волонтеры информировали автовладельцев об оформлении ОСАГО и АВТОКАСКО, как выбрать надежного страховщика, куда обратиться при спорах со страховой компанией. Полезную и необходимую информацию граждане получили о правилах пользования банковской картой, о правилах выбора негосударственного пенсионного фонда.

Количество анкетированных составило 2715 человек, анкетирование проведено в 41 муниципальном образовании. Потребителям предложено ответить на вопросы, касающиеся экономичного использования природных ресурсов, перехода к потреблению экологически чистой энергии. 55 процента респондентов составили сотрудники различных предприятий и учреждений, 30 процента – учащиеся образовательных организаций.

Среди анкетированных наибольшее затруднение вызвал вопрос об использовании двух тарифных счетчиков с целью получения максимальной скидки на оплату услуг электроэнергии. Так, только 50 процента опрошенных верно ответили, что ночной тариф, дающий такую скидку, действует на территории Свердловской области с 23.00 до 07.00 в любые дни. 8 опрошенных заявили, что данный тариф вообще отменен. Такие ответы свидетельствуют о том, что потребители до сих пор не разобрались в изменениях законодательства Свердловской области, произошедших в январе 2023 г.

Также, только 64 процента респондентов смогли правильно ответить на вопрос о том, что такое органическая продукция (экологически чистая сельскохозяйственная продукция, сырье и

продовольствие, производство которых соответствует требованиям, установленным законом).

Потребителям было предложено ответить и на вопросы, касающиеся здорового питания: какие продукты являются основными источниками углеводов, в каком из продуктов содержится больше всего белка, какой напиток лучше всего пить в жару.

Проведена пресс-конференция по вопросам защиты прав потребителей, организованная пресс-службой Управления на площадке информационного агентства ««Интерфакс-Урал»« (https://www.iNterfax-russia.ru/ural/report/sverdlovchaNe-stali-chashche-suditsya-iz-za-NekachestveNNyh-uslug).

Информация о мероприятиях представлена на 14 телеканалах, таких, как «Гарант-ТВ» (г. Асбест), «Альтек Медиа ТВ» (г. Алапаевск), ООО Медиа группа «ГОНГ» (г. Каменск-Уральский), Телекомпания «Телекон» (г. Нижний Тагил»), «Телерадиоканал «11 канал» г. Полевской и другие. Всего осуществлено 41 выступление специалистов.

Осуществлено 18 выступлений на радио, в том числе с анонсами о проводимых мероприятиях: 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 180 публикаций в 65 печатных изданиях, тиражируемых на территории Свердловской области, а также осуществлено размещение информации на 40 информационных ресурсах в сети «Интернет», в том числе в социальных сетях «В контакте», «Одноклассники», 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.

Более подробная информация – в разделе «О праздновании Всемирного дня прав потребителей в Свердловской области в 2023 году» настоящего Государственного доклада.

Всего Управлением и Центром в 2023 году проведено 70 семинаров/лекций/конференций/олимпиад и т.д. для потребителей финансовых услуг, которыми охвачено более 1,1 тыс. человек, в том числе и социально-уязвимые слои населения (дети,

пенсионеры, инвалиды и т.д.). Распространены 2,3 тыс. памяток, размещено 313 информаций, как на собственных сайтах, так и на сайтах администраций муниципальных образований.

Мероприятия проводились на базе: ГАПОУ СО «АКТП»; МБОУ СОШ N 7, Центральная городская библиотека им. Чечулина, 3. г. Асбест, ул. Войкова д.64, Студенты Асбестовского колледжа искусств, ГАПОУ СО Тавдинский техникум им. А.А. Елохина, ГАПОУ СО «БАРАНЧИНСКИЙ ЭЛЕКТРОМЕХАНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ», СОШ N 45 ГО Шаля (2 выезда), ДС N 1 Солнышко пгт. Бисерть, СОШ п. Ключевая, ДС N 2 Колокольчик пгт. Бисерть, МАДОУ N 34 г. Ревда, МАДОУ N 46 г. Ревда, МАОУ СОШ N 9, МАОУ СОШ N 8, МАОУ СОШ N 11, МАОУ СОШ N 13, МАОУ СОШ N 1, МАОУ СОШ N 14, ДС г. Краснотурьинск, Серовский техникум сферы торговли, обслуживания и питания, Институт финансов и права УрГЭУ, ГАПОУ СО «ЕТЭТ», 23. ГАПОУ СО «Колледж Управления и Сервиса «Стиль»«, МАОУ СОШ N 3 п. Двуреченск, МБОУ СОШ школа N 23 г. Сысерть, ГАУ «КЦСОН г. Алапаевска и Алапаевского района; ГАОУ СОН СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Артемовского района; Центральная городская библиотека им. Чечулина, г. Асбест, ул. Войкова д.64, пенсионеры клубов Комплексного центра социального обслуживания населения, Управление социальной политики N 6 по городу Ирбиту, Ирбитскому, Байкаловскому и Слободо-Туринскому районам, ФКУ СИЗО-2 ГУФСИН СО, Тавдинская городская библиотека МАУ «Управление культуры, молодежной политики и спорта» г. Тавда (общество инвалидов), Культурно-развлекательный центр пос. Моторный МАУ «Управление культуры, молодежной политики и спорта» г. Тавда (общество инвалидов), Комплексный центр социального обслуживания населения Сухоложского района, ООО «Бродовское» Каменский район, пгт Мартющ, администрация городского округа «Город Лесной», МКУ «Обеспечение деятельности органов местного самоуправления городского округа «Город Лесной», АНО «Центр правовой и социальной поддержки населения городского округа «Город Лесной», Красноуфимский филиал ОАО МРСК Урала- Свердловэнерго ПО Западные сети, ГАУ КЦСОН Ачитского района, КЦСОН «Золотая осень» ГАУ КЦСОН «Осень» города Первоуральска», ООО КанцПарк, ИП Лозгачева, КЦСОН Спутник г. Верхняя Пышма, КЦСОНг. Верхотурье, КЦСОН г. Новая Ляля, МБУК «Библиотека Главы города Екатеринбурга», КЦСОН Ленинского района г. Екатеринбурга, ГАУ СО «ДВВС», ООО «Клиника «Уральская», ГАУ КЦСОН «Сысертского района», МБУК Сысертская районная библиотека, МБУК Арамильская центральная городская библиотека, КЦСОН г. Полевской и др.

Были прочитаны следующие лекции: «Нарушение прав социально-уязвимых граждан при покупке дорогостоящих товаров в кредит при презентации на дому», «Кредитные карты», «Основные способы защиты прав потребителя при оказании финансовых услуг», «Навязывание дополнительных услуг при заключении кредитного договора», «Навязывание дополнительных платных услуг при заключении кредитного договора, автокредита», «Защита прав потребителя при оказании финансовых услуг», Рассмотрение доклада о ЗПП в 2022 г. на территории ГО «Город Лесной», «Автострахование», «Потребительский кредит», Финансовые услуги(потребительские кредиты), Финансовые услуги(вклады), «Развитие умения распоряжаться собственными финансовыми средствами, повышение финансовой грамотности», «Услуги страхования. Особенности защиты прав потребителей», Информационное сообщение для сотрудников коллектива по теме «Финансовые продукты и услуги. Способы защиты прав потребителей», «Инфляция. Почему растут цены», «Налоги и льготы», «предоставление налоговых льгот пенсионерам», «Безналичные платежи», «Безналичные платеж, сложности в применении», Противодействие финансовому мошенничеству, «Читаем, считаем, выбираем. Условия договора вклада, подводные камни», «Урок финансовой грамотности для потребителей старшего поколения», «Финансовая грамотность. Актуальные вопросы», «Особенности интернет кредитования»; «Как не стать должником», «Финансовая безопасность. Способы мошенничества защита от них» для лиц старшего поколения, «Потребительский кредит. Финансовая безопасность. Способы мошенничества защита от них» (для посетителей), «Как не стать должником» мероприятие в рамках встречи «Школа социального работника» и т.д.

Проведение контрольных (надзорных), профилактических мероприятий, реализация мер досудебной и судебной защиты

В целях контроля состояния потребительского рынка товаров и услуг в 2023 году проведено 1936 контрольных (надзорных) мероприятий всех видов (26 – внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий по ФЗ N 248-ФЗ со взаимодействием; 1854 контрольных (надзорных) мероприятия без взаимодействия; 54 – участие в проверках прокуратуры; 2 – непосредственных обнаружения), что на 12 процента больше уровня 2022 года (2022 год – 1728 надзорных мероприятий).

Помимо этого, специалисты защиты прав потребителей принимали участие в 1345 контрольных (надзорных) мероприятиях в профилактических визитах (в том числе, расширенных) по направлению санитарно-эпидемиологического благополучия (плановые контрольные (надзорные) мероприятия – 78).

Удельный вес надзорных мероприятий с нарушениями составил 68,5 процента (2022 г. – 58 процентов).

В ходе надзорных мероприятий выявлено 8163 нарушения (2022 г. – 6527 нарушений), что на 25 процента больше, чем в 2022 году. В среднем при 1 надзорном мероприятии с нарушениями в 2023 году выявлялось 6,2 нарушения (2022 г. – 6,5 нарушения).

Должностными лицами Управления составлен 31 протокол об административных правонарушениях в сфере защиты прав потребителей (2022 г. – 483), вынесено 228 постановлений о назначении административного наказания (2022 г. – 781), общая сумма штрафов составила 1,6 млн. руб. (2022 г. – 10,6 млн. руб.).

На основании протоколов Управления судами также вынесено 12 решений о назначении административных наказаний в области защиты прав потребителей (2022 г. – 109), из них 3 – с конфискацией продукции, не соответствующей обязательным требованиям (2022 г. – 30).

В области защиты прав потребителей Управлением вынесено 142 предписания (за 2022 г. – 109 предписаний), в том числе предписания о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановке реализации продукции.

Снижение числа протоколов, постановлений, предписаний обусловлено ограничениями в контрольной (надзорной) деятельности, введенными Постановлением Правительства РФ от 10.03.2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

В 2023 году реализовывались профилактические мероприятия в отношении хозяйсвующих субъектов.

Так, за 2023 г. было проведено 11738 профилактических мероприятий, из них мероприятий по информированию - 5142, предостережений – 1537, консультирований – 4610, профилактических визитов – 423. В отличие от 2022 г., применялось самообследование (26 мер).

Для сравнения, за 2022 г. было всего проведено 6236 профилактических мероприятий, из них мероприятий по информированию - 1927, предостережений – 1035, консультирований – 2869, профилактических визитов – 405.

Например, в 2023 г. в Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области проведены семинары для хозяйствующих субъектов:

– реализующих непродовольственные товары по теме «Особенности обеспечения защиты прав потребителей при продаже товаров»;

– оказывающих услуги связи по теме «Требования законодательства в области защиты прав потребителей, предъявляемые к предоставлению услуг связи потребителям».

Территориальными отделами Управления проведены семинары для хозяйствующих субъектов:

– реализующих непродовольственные товары по теме «Особенности обеспечения защиты прав потребителей при продаже непродовольственных товаров»;

– реализующих непродовольственные товары по теме «Правила продажи товаров, на которые установлены возрастные ограничения. Маркировка непродовольственных товаров, в том числе средствами идентификации»;

– оказывающих бытовые услуги по теме «Бытовые услуги. Правила бытового обслуживания населения»;

– оказывающих гостиничные услуги по теме: «Обеспечение защиты прав потребителей при оказании гостиничных услуг» и др.

В 2023 г. в суд направлено 281 заключение в защиту прав потребителей (уровень 2022 г. – 313 заключений), судом рассмотрено 243 дела, в которых Управление выступило с заключением, 235 исковых заявлений потребителей удовлетворено, что составило 96,7 процента (2022 г. – 99,3 процента).

Ущерб, возмещенный потребителям в результате применения мер судебной защиты, составил около 39 млн. руб. (2022 г. – 36 млн. руб.).

В защиту прав конкретных потребителей, неопределенного круга лиц подан 151 иск (в 2022 г. – 142), 133 рассмотрено, 130 – удовлетворено, что составляет 97,7 процента (2022 г. – 97,3 процента).

В числе поданных за 2023 год исков судом, 4 групповых иска (МУП «Восточное коммунальное хозяйство», ПАО «Мегафон», АНПОО Автошкола «Мои права», ИП Уланова Е.В.), из них удовлетворены 2 (АНПОО Автошкола «Мои права» и МУП «Восточное коммунальное хозяйство»), остальные в стадии рассмотрения.

Сумма, возмещенная потребителям в добровольном и судебном порядке, составила 50,9 млн. руб. (2022 г. – 45,5 млн. руб.).

С целью добровольного урегулирования споров в адрес хозяйствующих субъектов направлено 1504 предложения о добровольном урегулировании спора (2022 г. – 908), рассмотрено 1127, удовлетворено – 1049 (93 процента от числа рассмотренных). В 2022 г. – 908 предложений о добровольном урегулировании спора, из них хозяйствующими субъектами представлены сведения по 519 предложениям, из них 428 – удовлетворено. Сумма возмещения составила около 6 млн. рублей.

Оценка качества и безопасности товаров, работ и услуг проводится Управлением в рамках осуществления контрольных (надзорных) и профилактических мероприятий.

Итоги надзора на рынке продовольственных товаров.

Всего за 2023 год Управлением в рамках надзора исследовано около 11943 пробы пищевой продукции, 953 пробы – не соответствуют установленным требованиям (8 процента).

По физико-химическим показателям качества за 2023 год на территории Свердловской области исследовано 11 884 проб пищевой продукции, из них 596 (5 процента) проб признаны не соответствующими обязательным требованиям (2021 г. – 5,5 процента, 2022 г. – 4,6 процента). Удельный вес несоответствующей продукции по физико-химическим показателям в области превышает в 1,5 раза общероссийский показатель (РФ 2022г. – 3,3 процента).

По отдельным видам пищевых продуктов в динамике в 2023 году в сравнении с 2022 годом отмечается улучшение физико-химических показателей качества: кондитерские изделия – до 5,7 процента (2022 г. – 7,8 процента), плодоовощная продукция – до 0,4 процента (2022 г. – 0 процента), масложировая продукция – до 2 процентов (2022 г. – 3,2 процента), напитки безалкогольные – до 0,5 процента (2022 г. – 2,3 процента), алкогольные напитки – до 5,5 процента (2022 г. – 5,6 процента), молочная продукция – до 9,5 процента (2022 г. – 9,7 процента), хлеб и хлебобулочные изделия – до 1,5 процента (2022 г. – 1,9 процента).

При этом отмечается ухудшение показателей качества пищевой продукции в группах: птицепродукты – до 4,6 процента (2022 г. – 3,7 процента), рыбные продукты – до 7,1 процента (2022 г. – 4,9 процента), детское питание – до 5,7 процента (2022 г. – 4 процента), консервы – до 26 процента (2022 г. – 11,4 процента) за счет консервов рыбных (13,6 процента), консервов мясных (49 процента), консервов мясорастительных (50 процента), консервов овощных (6,2 процента), консервов молочных (43 процента), кулинарные изделия – до 9,6 процента (2022 г. – 7,9 процента), минеральная вода – до 2,8 процента (2022 г. – 2,4 процента).

Удельный вес неудовлетворительных результатов мясопродуктов остался на уровне предыдущего года и составил 10,6 процента. Как и в предыдущем году не выявлено неудовлетворительных результатов БАД к пище.

Одним из приоритетных направлений деятельности органов Роспотребнадзора является выявление и пресечение оборота фальсифицированной пищевой продукции.

В целом по сравнению с 2022 годом показатель неудовлетворительных проб по показателям фальсификации

увеличился в 1,5 раза и составил 14,9 процента (в 2022 году 9,7 процента).

Снижение доли неудовлетворительных проб по показателям фальсификации отмечается по группам продукции:

Увеличение доли неудовлетворительных проб по показателям фальсификации в 2023 году отмечается по группам продукции: консервы мясные – с 44 процента в 2022 году до 50 процентов в 2023 году, колбасные изделия с 45,3 процента в 2022 году до 46,9 процента в 2023 году, рыбная продукция с 3,5 процента в 2022 году до 9 процента в 2023 году, консервы молочные с 6,3 процента в 2023 году до 27,3 процента в 2023 году, масло сливочное с 30 процента в 2022 году до 40,2 процента в 2023 году. При этом отмечается снижение удельного веса фальсифицированных сыров с 37,5 процента в 2022 году до 21,4 процента в 2023 году. Кроме того, в 2023 году не выявлены неудовлетворительных проб по показателям фальсификации при проведении исследований шоколада.

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 г. N 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Несмотря на положительную тенденцию в целом, на протяжении последних лет продолжают регистрироваться нестандартные пробы пищевой продукции по санитарно-химическим показателям безопасности. В 2023 году на территории Свердловской области исследовано 8297 проб пищевой продукции по санитарно-химическим показателям, из них 85 (1 процент) проб признаны не удовлетворительными (2022 г. – 1,4 процента). Удельный вес несоответствующей продукции по санитарно-химическим показателям в области превышает в 2,4 раза общероссийский показатель (2022 г. – 0,42 процента).

Наибольшее количество неудовлетворительных проб, по-прежнему, были зарегистрированы по превышению содержания нитратов: в плодоовощной продукции (51 проба) – удельный вес составил 1,6 процента (2021 г. – 2,5 процента, 2022 г. – 2,2 процента); в упакованной питьевой воде (7 проб) – удельный вес составил 2,4 процента (2021 г. – 1 процент, 2022 г. – 2,7 процента). Кроме того, в 2023 году были зарегистрированы превышения гигиенических нормативов по содержанию солей тяжелых металлов: по содержанию кадмия в 6 пробах картофеля свежего и

по содержанию мышьяка в 1 пробе рыбной продукции. В 2023 году также были зарегистрированы превышения содержания остаточных количеств пестицидов в 18 пробах плодоовощной продукции. В остальных группах продукции по результатам испытаний неудовлетворительных результатов не выявлено.

В Свердловской области нагрузке, связанной с санитарно-химическим загрязнением подвержено 42391 человек.

В динамике за последние 3 года отмечается ухудшение показателей качества и безопасности пищевых продуктов по микробиологическим показателям, удельный вес неудовлетворительных проб по итогам 2023 года составил 6,5 процента (2021 г. – 5,2 процента, 2022г. – 5,6 процента). Показатель по Свердловская области превышает в 2,1 раза превышает общероссийский показатель (РФ 2022 г. – 3,1 процента). Особую обеспокоенность вызывает значительный рост контаминации пищевых продуктов патогенными микроорганизмами с 0,19 процента в 2022 году до 0,32 процента в 2023 году (прирост 59 процента).

В 2023 году в сравнении с 2022 годом отмечается увеличение показателей микробиологического загрязнения практически во всех группах пищевой продукции: мясопродукты – до 7,3 процента (2022 г. – 6,1 процента), рыбные продукты – до 8,6 процента (2022 г. – 7,9 процента), кондитерские изделия – до 8,1 процента (2022 г. – 6,8 процента), плодовоовощная продукция – до 3,2 процента (2022 г. – 2 процента), БАД к пище – до 2,7 процента (2022 г. – 2,1 процента), птицепродукты – до 10,4 процента (2022 г. – 7,4 процента), кулинарные изделия – до 6,8 процента (2022 г. – 5,5 процента), хлеб и хлебобулочные изделия – до 3,4 процента (2022 г. – 2,4 процента), масложировая продукция – до 3,5 процента (2022 г. – 3,3 процента).

При этом отмечается, снижение показателей микробиологического загрязнения в следующих группах пищевой продукции: молочные продукты – до 5,8 процента (2022г. – 7,4 процента), алкогольные напитки – до 1 процента (2022г. – 3 процента), консервы – до 10 процентов (2022г. – 11,1 процента), соковая продукция из фруктов – до 6,8 процента, (2022г. – 9,2 процента) напитки безалкогольные – до 1,1 процента (2022г. – 1,9 процента)

Несмотря на положительную тенденцию, остается проблема микробиологической безопасности отдельных видов продукции – блюд «нетрадиционной кухни», салатов и рыбных пресервов. В данных видах пищевой продукции на протяжении ряда лет регистрируется самые высокие показатели микробиологического загрязнения – в 2023 году показатели микробиологического загрязнения салатов составили 21,2 процента (2022 г. – 17,8

процента), блюд нетрадиционной кухни – 15 процентов (2022 г. – 16,7 процента), пресервов – 21 процент (2022 г. – 21 процент).

Неблагоприятная ситуация по микробиологическому загрязнению пищевых продуктов продолжает оставаться по итогам 2023 года: в предприятиях торговли – удельный вес неудовлетворительных проб составил – 8,4 процента (2021 г. – 6,7 процента, 2022 г. – 9,2 процента); в предприятиях общественного питания – удельный вес неудовлетворительных проб составил 7,1 процента (2021 г. – 5,3 процента, 2022г. – 6,8 процента). Отмечается в динамике увеличение удельного веса неудовлетворительных результатов лабораторных исследований по микробиологическим показателям в предприятиях молокоперерабатывающей промышленности – до 3,3 процента (2021 г. – 1,9 процента, 2022 г. – 4 процента). В предприятиях мясоперерабатывающей промышленности показатель также увеличился и составил 8,9 процента (2021 г. – 5,3 процента, 2022 г. – 6,5 процента).

В предприятиях пивобезалкогольной промышленности процент неудовлетворительных проб уменьшился и составил – 1,4 процента (2021 г. – 0,7 процента, 2022 г. – 1,5 процента). В Свердловской области нагрузке, связанной с микробиологическим загрязнением пищевых продуктов в отчетном году подвержено 275545 человек.

Удельный вес неудовлетворительных проб по паразитологическим показателям остался на уровне предыдущего года и составил 0,2 процента.

Удельный вес неудовлетворительных проб пищевой продукции по содержанию антибиотиков в 2023 году снизился и составил 0,6 процента (2022 г. – 1,1 процента). Контаминация пищевых продуктов антибиотиками и антимикробными препаратами (без превышения уровня максимально-допустимого уровня) установлена в 25 пробах молочной продукции, мясной продукции, продукции из мяса птицы и меда.

В 2023 году зарегистрирована 1 проба минеральной воды не соответствующей обязательным требованиям по показателям радиологической безопасности. Всего было исследовано 553 пробы пищевой продукции.

На наличие ГМО в 2023 году в области было исследовано 79 проб пищевых продуктов, содержание ГМО, как и в предыдущие годы, не обнаружено.

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 7887 контролируемых лиц, осуществляющих работы в сфере производства и торговли

пищевыми продуктами, представления услуг общественного питания, 15720 объектов, что на 3,4 процента меньше, чем в 2022 г. Удельный вес объектов чрезвычайно высокого риска – 25,4 процента, высокого риска – 2,3 процента, значительного риска – 13,5 процента.

В 2023 году проведено 2732 контрольных (надзорных) мероприятия (далее – КНМ) (2022г. – 4197), в том числе 2347 КНМ без взаимодействия: в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований – 263, в виде выездного обследования – 2084. Удельный вес проверенных объектов составил 17 процентов (2022 г. – 32 процента).

В 2023 году в 1,7 раза увеличилось количество плановых КНМ по сравнению с 2022 годом – проведено 158 плановых КНМ (в 2022 г. – 94). В 2023 г. на 43 процента снизилось количество внеплановых КНМ – 227 (в 2022 г. – 399). Удельный вес КНМ без взаимодействия в 2023 г. снизился на 27 процентов, при этом увеличился в 2,4 раза удельный вес КНМ без взаимодействия по результатам которого обнаружены нарушения обязательных требований.

На объектах по производству пищевых продуктов, предприятиях общественного питания и торговли пищевыми продуктами выявлено 14310 нарушений обязательных требований, что на 18 процента больше, чем в 2022 году (2022 г. – 12037).

Основные нарушения на объектах: обращение пищевой продукции с нарушением обязательных требований по вопросам качества и безопасности, маркировке и информации, товаро-сопроводительной документации, условиям хранения и срокам годности; неудовлетворительное санитарно-техническое состояние и санитарное содержание производственных объектов; недостаточный набор производственных и вспомогательных помещений; не соблюдение поточности технологического процесса производства и реализации; не проведение оценки качества полуфабрикатов, блюд, кулинарных изделий; несоблюдение правил личной гигиены работниками предприятий; несоблюдение установленного порядка проведения предварительных и периодических медицинских осмотров, вакцинации, гигиенической подготовки и аттестации работников организаций; не выполнение производственного контроля; не доведение достоверной и полной информации до потребителя; нарушения требований технических регламентов Таможенного (Евразийского экономического) союза, в том числе в части разработки, внедрения и поддержания процедур, основанных на принципах ХАССП.

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 кондитерской продукции (2023 г. – 11,3 процента, 2022 г. – 13 процентов), алкогольной продукции (2023 г. – 11,2 процента, 2022 г. – 31,3 процента);

– увеличился удельный вес забракованной масложировой продукции (2023 г. – 15,7 процента, 2022 г. – 13,5 процента), молочной продукции (2023 г. – 18,2 процента, 2022 г. – 13 процентов), мясной продукции (2023 г. – 26,4 процента, 2022 г. – 11 процентов), хлебобулочных изделий (2023 г. – 14,9 процента, 2022 г. – 1,5 процента), рыбной продукции (2023 г. – 12,1 процента, 2022 г. – 3,6 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 и СМИ.

Всего рассмотрено протоколов 998 (2022 г. - 1413), из них:

– предприятия по производству пищевых продуктов 98 (2022 г.- 155);

– предприятия общественного питания 700 (2022 г.- 762);

– предприятия торговли пищевыми продуктами 200 (2022 г. - 496).

Количество наложенных штрафов 651 (2022 г. – 638), что на 2 процента больше в сравнении с 2022 годом.

Количество наложенных штрафов на юридических лиц 98 (2022г. – 167), что в 1,7 раза меньше, чем в 2022 году.

Наибольший удельный вес в общем количестве штрафов составляют штрафы за нарушения:

– санитарно-эпидемиологических требований к организации питания населения – 20,5 процента (ст. 17 ФЗ N 52);

– санитарно-эпидемиологических требований к пищевым продуктам, пищевым добавкам, продовольственному сырью, а также контактирующим с ними материалам и изделиям, и технологиям их производства – 18,5 процента (ст. 15 ФЗ N 52);

– санитарно-эпидемиологических требований к эксплуатации производственных, общественных помещений, зданий, сооружений, оборудования – 1,8 процента (ст. 24 ФЗ N 52);

– санитарно-эпидемиологических требований к сбору, накоплению, транспортированию, обработке, утилизации, обезвреживанию, размещению отходов производства и потребления – 1 процента (ст. 22 ФЗ N 52).

Количество предупреждений 231 (2021 г. – 563). Удельный вес предупреждений составляет 35,5 процента от общего

количества рассмотренных протоколов. Объявлено 813 предостережений (2022 г. – 81).

В суд направлено 45 протоколов об административном правонарушении (2022 г. – 97), в том числе 23 протоколов для административного приостановления деятельности (2022 г. – 9).

Количество постановлений о проведении санитарно-профилактических мероприятий (ст. 51 п.1 пп.6 ФЗ 52): вынесено 38 постановлений (2022 г. – 169).

Количество предписаний о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда: вынесено 154 предписаний (2022 г. – 235).

Итоги надзора на рынке непродовольственных товаров.

На рынке непродовольственных товаров Управлением проведено 643 контрольных (надзорных) мероприятия в области защиты прав потребителей всех форм, нарушения выявлены в 425 (66,1 процента). Выявлено 3944 нарушения.

Наиболее часто нарушаемые нормативные правовые акты – Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», правила обязательной маркировки товаров средствами идентификации, ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности», ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек», Федеральный закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции».

В 2023 году по сравнению с 2022 годом увеличился удельный вес забракованной продукции по группам непродовольственных товаров: детские игрушки (на 15,1 процента – с 22,3 до 37,4 процента), детская обувь (на 20,1 процента – с 73,2 процента до 93,3 процента), технически сложные товары (на 15,3 процента – с 20 процентов до 35,3 процента), одежда для взрослых (на 5,2 процента – с 86,6 процента до 91,8 процента), ламповая продукция (на 26,5 процента – с 8,7 процента до 35,2 процента), шины и покрышки (на 12,2 процента – с 67,8 процента до 80 процента), обувь для взрослых (на 13,7 процента – с 83,2 процента до 96,9 процента).

Снизился удельный вес забракованной продукции по следующим группам товаров: товары бытовой химии (на 9 процентов - с 61,3 процента до 52,3 процента), детская одежда (на 51,6 процента – с 91,9 процента до 40,3 процента), парфюмерно-косметическая продукция (на 51,4 процента – с 87,7 процента до 36,3 процента), мебель (на 21,7 процента – с 45,1 процента до 23,4 процента), никотинсодержащие жидкости и электронные испарители (на 1,7 процента – с 23,9 процента до 22,2 процента)

Управлением в рамках мероприятий по контролю за маркировкой непродовольственных товаров средствами идентификации в 2023 г. проведено 433 надзорных мероприятия, нарушения к маркировке средствами идентификации выявлены в 258 надзорных мероприятиях.

В предприятиях торговли проверено 35,2 тыс. единиц товара, 30,7 тыс. – с нарушениями.

В связи с ограничениями по применению административных мер в рамках контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия, по итогам выносятся предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, рекомендации по соблюдению обязательных исков, при их невыполнении – подаются иски в защиту неопределенного круга лиц.

Маркированная продукция инспектировалась также в рамках контрольных (надзорных) мероприятий при выявлении индикаторов риска (проведено 20 надзорных мероприятий).

Примеры нарушений на рынке товаров, по которым применялись меры:

– необеспечение наличия ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.).

– не направление ответа на претензию потребителя в отношении заявленных требований;

– продажа товаров без маркировки, в том числе, средствами идентификации (обувь, шины, фототовары, белье и одежда, духи и туалетная вода);

– декларация о соответствии принята на основании протоколов лабораторных исследований, которые фактические не выдавались лабораторией;

– в магазине реализуется продукция, в товарно-сопроводительной документации к которой отсутствуют сведения о сертификате соответствия или декларации о соответствии;

– включение в договор ущемляющих условий и пр.

Всего за 2023 год на территории Свердловской области исследовано 1843 пробы непищевой продукции, 112 проб – не соответствуют установленным требованиям (6,1 процента).

Итоги надзора на рынке услуг.

На рынке услуг Управлением проведено 583 надзорных мероприятия в области защиты прав потребителей всех форм, нарушения выявлены в 442 (75,8 процента). Выявлено 2331 нарушение обязательных требований.

Увеличился удельный вес контрольных (надзорных) мероприятий с нарушением в сфере оказания услуг: медицинские услуги (на 2,1 процента – с 77,1 процента до 79,2 процента),

образовательные услуги (на 5,3 процента – с 67,4 процента до 72,7 процента), туристские и экскурсионные услуги (на 6,2 процента – с 80 процентов до 86,2 процента), гостиничные услуги (на 5,8 процента – с 60 процентов до 65,8 процента).

Снизился удельный вес контрольных (надзорных) мероприятий в сфере оказания транспортных услуг (на 39,7 процента – с 95,5 процента до 55,8 процента), юридических услуг (на 22,2 процента – с 100 процентов до 77,8 процента), культурно-развлекательных услуг (на 6,6 процента – с 62,5 процента до 55,9 процента), финансовых услуг (на 23,7 процента – с 91,3 процента до 67,6 процента), услуг связи (на 2,9 процента – с 92,9 процента до 90 процента).

Причины увеличения удельного веса мероприятий с нарушениями в том, что в 2023 году появилась возможность проводить контрольные (надзорные) мероприятия без взаимодействия, а оценка соблюдения обязательных требований в сфере услуг чаще всего возможна без взаимодействия с контролируемым лицом (путем оценки документов, представленных потребителем, анализа информации на сайте контролируемого лица и пр.).

Основные проблемы в сфере оказания услуг:

– не предоставлении 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).

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 2023 году на вопросы анкеты ответили 2511 жителей в 49 муниципальных образованиях области. Подавляющее большинство из них – женщины (1837 человек, 73 процентов).

В опросе участвовали свердловчане разных возрастов: большинство представляло возрастную категорию от 40 до 60 лет (1123 человека), категория от 25-40 лет составила 637 человек, до 25 лет – 429 человек, старше 60 лет – 322 опрошенных. Что касается сферы деятельности опрошенных, руководящие должности среди них занимали 70 человек; большинство опрошенных составили

служащие (847 человек) и рабочие (720 человек), пенсионеры (370 человек), студенты (297 человек) и другие категории.

В ходе проведения анкетирования гражданам предлагалось ответить на несколько вопросов, касающихся отношений потребителя с банками, страховыми компаниями, ответственности за задолженность перед кредиторами.

75 процентов респондентов отметили, что ведут учет своих расходов, пусть и нерегулярно. Заемными денежными средствами за прошедшие 12 месяцев не пользовались 40 процентов опрошенных. Еще 35 процентов респондентов воспользовались потребительским или ипотечным кредитом в банке, 17 процентов - занимали денежные средства на текущие нужды, в основном, у своих родственников, друзей и знакомых.

Основным источником получения информации по финансовым вопросам 33 процента респондентов указали новостные сайты в сети «Интернет», социальные сети, видеоролики и «онлайн-блоги», 25 процентов - печатные издания и телепередачи. Не интересуется данной информацией 24 процента анкетированных.

Большинство правильных ответов были получены на вопрос о том, как правильно погасить кредит досрочно – 73 процента опрошенных правильно указали, что необходимо внести остаток задолженности на счет и сообщить банку о необходимости списать деньги в счет досрочного погашения. По 69 процентов опрошенных верно ответили на вопрос о праве потребителя отказаться от дополнительных платных услуг, предоставленных при кредитовании и связанных с кредитом, и на вопрос о праве кредитной организации в одностороннем порядке увеличить процентную ставку по кредитному договору.

Затруднение вызвал вопрос о порядке взаимодействия с коллектором и праве должника отказаться от такого взаимодействия. Только 49 процентов респондентов смогли правильно указать, что отказ от взаимодействия возможен 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. 18 процентов опрошенных затруднились ответить на данный вопрос.

Другой затруднительный вопрос касался необходимости обязательного досудебного обращения потребителя к финансовому уполномоченному. Только 54 процента респондентов правильно ответили, что такое обращение предусмотрено по договорам с банками, микрофинансовыми, страховыми и иными финансовыми организациями, если требования потребителя не превышают 500

тысяч рублей, а по договорам ОСАГО - без ограничения суммы. 20 процента опрошенных затруднились ответить на этот вопрос.

В целом, как показало анкетирование, уровень финансовой грамотности респондентов составил 59 процентов, что выше чем в 2022 г.

В 2023 году проведено 54 семинара (по вопросам защиты прав потребителей непродовольственных товаров; вопросам защиты прав потребителей при оказании бытовых услуг, гостиничных услуг и др.), в которых приняли участие, помимо хозяйствующих субъектов, также представители администраций муниципалитетов. По итогам семинаров участникам направлялись ссылки на презентации, записи семинара.

В 2019 году с ГБУ СО «МФЦ» при участии Департамента информатизации и связи Свердловской области заключено соглашение о взаимодействии по вопросам защиты прав потребителей. В 2020 году заключено дополнительное соглашение с МФЦ о самостоятельном консультировании специалистами МФЦ потребителей.

В 2023 году был утвержден новый план-график работы консультационных пунктов Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» по вопросам защиты прав потребителей. Консультационные пункты принимали потребителей в 13 офисах ГБУ СО «МФЦ».

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области (далее – Управление) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (далее – Центр) в 2023 году участвовали в следующих мероприятиях:

1) Проводились лекции, семинары, круглые столы для потребителей, 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 заседаниях межведомственного Координационного совета по повышению финансовой грамотности населения Свердловской области в июне и декабре 2023 г.

3) Проведена лекция для работников Центрального Банка РФ по Уральскому округу об особенностях покупки товаров на маркетплейсах и защите нарушенных прав потребителей.

В целях совершенствования нормативного правового регулирования в области обеспечения защиты прав потребителей в адрес Государственной Думы Российской Федерации, Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и иные органы государственные власти

Российской Федерации, органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, в течение 2022 года подготовлен ряд предложений в части потребительского права и включен в Государственный Доклад «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2022 году».

Примеры:

– 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;

– с целью пресечения фактов уклонения хозяйствующих субъектов от проверок внести дополнение в Федеральный закон от 08.08.2001 N129-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;

– 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;

– 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;

– с целью пресечения правонарушений при продаже подарочных сертификатов дополнить Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» понятием «подарочный сертификат» и установить правила его реализации;

– 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).

– с целью уменьшения темпов роста просроченной задолженности по кредитам ввести в Федеральный закон от 21.12.2013 N 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;

– с целью обеспечения соблюдения прав страхователей внести дополнения в ст. 8 Закона РФ от 27.11.1992 N 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 и другие.

Взаимодействие с общественными организациями

В течение 2023 года состоялось 2 заседания Консультационного совета, в рамках которого обсуждались следующие вопросы:

– итоги деятельности органов, входящих в систему защиты прав потребителей, за 2022 год. Обеспечение Защиты прав потребителей в 2023 году;

– итоги деятельности консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2022 год: актуальные проблемы, обзор практики;

– актуальные вопросы защиты прав потребителей в сфере электронной коммерции. Изменения в законодательстве РФ в сфере защиты прав потребителей;

–вопросы защиты прав потребителей в сфере электронной коммерции (практика ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2023 год);

- информация об итогах работы по защите прав потребителей в МО «город Екатеринбург».

По итогам заседания были определены основные задачи и приоритетные направления на 2023 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.

Как показала практика реализации Региональной программы по итогам 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 и начала 2024 годов межведомственное взаимодействие органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей в Свердловской области, наряду с деятельностью надзорных органов в области защиты прав потребителей и общественных организаций, представляет собой важнейшее звено в системе обеспечения защиты прав потребителей.

Активная же реализация муниципальными образованиями функций в области защиты прав потребителей особенно необходима рядовым потребителям, которым требуется помощь в быстрой досудебной и судебной защите своих прав.

По итогам реализации мероприятий Региональной программы в 2019–2023 годах 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, в том числе юридических фирм;

обеспечено предоставление государственных услуг и работ за счет средств областного бюджета в объеме и качестве, востребованных потребителями.

По итогам реализации Региональной программы в 2023 году уровень достижения ЦП составил 98 процентов, уровень освоения объемов финансового обеспечения к предельному объему – 97 процентов, уровень выполнения мероприятий – 97 процентов.

Оценка эффективности реализации Региональной программы составила 97 процентов, что, согласно методике оценки эффективности реализации Региональной программы, свидетельствует о высокой эффективности реализации (2022 год – 97 процента, 2021 и 2020 годы – 96 процента, 2019 год – 98 процента). По итогам отчетного периода годовые плановые значения достигнуты по 18 из 18 целевых показателей, общий процент выполнения целевых показателей составил 98 процентов.

10.2 Реализация подпрограммы III «Развитие потребительского рынка» государственной программы Свердловской области «Реализация основных направлений государственной политики в сферах агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2027 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 2023 году реализовывалась подпрограмма «Развитие потребительского рынка Свердловской области» государственной программы Свердловской области «Реализация основных направлений государственной политики в сферах агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2027 года» (Постановление Правительства Свердловской области от 26.08.2021 N 536-ПП) (далее – Подпрограмма III).

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) расширение ассортимента, увеличение объемов производства и повышение конкурентоспособности пищевых продуктов товаропроизводителей Свердловской области;

3) развитие многоформатной торговли;

4) повышение информированности населения Свердловской области в вопросах развития потребительского рынка;

5) обеспечение населения малонаселенных, отдаленных и труднодоступных сельских населенных пунктов Свердловской области товарами первой необходимости.

Так, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» выполнено 2600 лабораторных исследований 170 проб пищевых продуктов (молоко, сметана, творог, сливочное масло, колбасные изделия вареные, мясо куры), изготовленных в соответствии с требованиями государственных стандартов, технических регламентов и реализуемых в предприятиях розничной торговли Свердловской области.

По результатам проведенных исследований 37 процентов (63 пробы) не соответствовали требованиям нормативной документации, что меньше чем в 2022 году (41 процент - не соответствующих проб).

По итогам 2023 года наблюдался рост числа выявленных некачественных товаров: молока питьевого с 32 процентов (в 2022 г.) до 37 процентов, мяса кур с 10 процентов (в 2022 г.) до 30 процентов.

Кроме того, выявлен рост доли фальсификата пищевых продуктов.

Так, в 27 пробах (16 процентов от исследованных) были выявлены признаки фальсификации (в основном это - колбасные изделия, масло сливочное), в 2022 году данный показатель был ниже и составлял – 14 процентов.

Фальсификация выявлена в 14 исследованных пробах (35 процентов от исследованных) масла сливочного, у следующих изготовителей:

АО «Озерецкий молочный комбинат» (Московская область),

ИП Клюкин Вячеслав Владимирович (Свердловская область),

ООО «АкМай» (Республика Татарстан),

ООО «Модус» (Московская область),

ООО «Ру. Милк» (Челябинская область),

ООО «Сибирский вкус» (Тюменская область),

ООО «Сырная долина» (Курская область).

В фальсификатах колбасных изделий обнаружены не регламентированные компоненты: каррагинан, препарат сухого животного белка, камедь, фрагменты субпродуктов и костной ткани, соевый белок, камедь, целлюлоза и другие.

Фальсификация колбасных изделий выявлена в продукции следующих изготовителей:

ООО «Мясокомбинат «ЖЕЛЕН» (Оренбургская область),

ООО «Мясокомбинат ЭКО» (Московская область),

ОАО «Царицыно» (Московская область),

ООО «Дымовское колбасное производство» (Московская область),

ОАО «Великолукский мясокомбинат» (Псковская область),
ИП Ильтяков Дмитрий Владимирович (Курганская область),
ООО «Агрофирма Ариант» (Челябинская область).

Протоколы лабораторных исследований продукции с неудовлетворительными результатами проб направлены в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области для принятия административных мер к недобросовестным изготовителям и продавцам пищевых продуктов.

Вопросы обеспечения противодействия обороту некачественной и опасной, в том числе фальсифицированной пищевой продукции на территории Свердловской области, в течение года рассматривались в рамках заседаний координационных органов, созданных при Министерстве (отраслевых союзов товаропроизводителей, Коллегии и Общественного совета и других).

Также Министерством на постоянной основе осуществляется профилактическая работа с местными производителями в части информирования о необходимости доработки программ производственного контроля, проведения внутренних лабораторных испытаний исходного сырья и готовой продукции, изменения технологических процессов, обучения и повышения квалификации сотрудников.

В целях широкого информирования, и формирования осознанного покупательского выбора, материалы о результатах лабораторных исследований доводятся до органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, а также размещаются в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Министерства, на информационном портале «Защита прав потребителей Свердловской области» (potrebitel66.ru) (далее – информационный портал, сайт).

За отчетный период на сайте в разделе «Новости» размещено более 400 информационных материалов о выявленных нарушениях прав потребителей, актуальных проблемах в сфере оборота потребительских товаров, оказания услуг и работ населению, и иная информация, направленная на обеспечение защиты прав потребителей.

В период с 1 января по 31 декабря 2023 года количество посетителей сайта составило порядка 20,1 тысяч человек.

Кроме того, в 2023 году проведен широкий круг мероприятий информационно-методического характера.

Проведено исследование рынка плодоовощной продукции в предприятиях розничной торговли Свердловской области с учетом фактора сезонности, что позволило оценить объемы рынка, темпы

роста, определить потребительский спрос на услуги данного сегмента рынка и перспективы его дальнейшего развития.

Также, в ноябре 2023 года проведено 7 лекций для детей и подростков по основам потребительских знаний в общеобразовательных учреждениях города Екатеринбурга (рисунок 3 и 4).

В результате - 194 школьника получили комплексное представление:

о месте человека как потребителя в экономической и социальной системе общества;

об источниках потребительской информации;

о способах решения потребительских проблем;

о роли и функционировании системы защиты прав потребителей.

Также, традиционно, в отчетном году состоялись региональные фестивали качества молочной продукции, мясных и рыбных изделий, сыра, мороженого, воды, пива и безалкогольных напитков.

Стоит отметить, что фестивали качества объединяют и обеспечивают взаимодействие полного круга участников системы качества пищевых продуктов: производителей, предприятий торговли, потребителей, экспертов и студентов высших учебных заведений (будущих специалистов в области качества).

Министерством на постоянной основе осуществляется профилактическая работа с недобросовестными местными производителями в части информирования о необходимости доработки программ производственного контроля, проведения дополнительных внутренних лабораторных испытаний исходного сырья и готовой продукции, изменения технологических процессов, обучения и повышения квалификации сотрудников.

Помимо этого, Министерство регулярно осуществляет сопровождение информационного портала «Защита прав потребителей Свердловской области» (www.potrebitel66.ru), созданного в целях просвещения свердловчан по вопросам потребительского рынка и защиты прав. По результатам аналитического исследования, количество посетителей сайта «Защита прав потребителей» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в 2023 году составило 20,1 тысяч человек. На постоянной основе формируются и размещаются социологические опросы в целях определения уровня информированности и правовой грамотности населения.

Кроме того, Министерством 14 декабря 2023 года организована ежегодная региональная конференция с участием муниципальных образований Свердловской области, посвященная

актуальным вопросам развития потребительского рынка «Векторы торговли-2023».

Мероприятие прошло на площадке Уральского государственного экономического университета, общее количество участников составило порядка 80 человек.

В конференции приняли участие представители Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», а также представитель Межрегионального управления Федеральной службы по контролю за алкогольным и табачным рынками по Уральскому федеральному округу.

В ходе конференции были рассмотрены актуальные вопросы развития потребительского рынка, включающие в себя вопросы соблюдения обязательных требований в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции вопросы защиты прав потребителей в 2023 году (по результатам отчета о деятельности Управления Роспотребнадзора по Свердловской области), результаты лабораторных исследований пищевых продуктов, проведенных в 2023 году в рамках реализации подпрограммы «Развитие потребительского рынка Свердловской области» государственной программы «Реализация основных направлений государственной политики в сферах агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области», а также организовано посещение Единого лабораторного комплекса Уральского государственного экономического университета с целью проведения ознакомительной экскурсии по входящим в состав комплекса лабораториям, наглядного изучения процесса исследования и знакомства с оборудованием.

В целях обеспечения защиты прав потребителей от нелегальных, контрафактных товаров планомерно на территории Свердловской области внедряется информационная система маркировки товаров, которая имеет статус государственной системы и является эффективным инструментом противодействия незаконному обороту потребительских товаров.

В Свердловской области зарегистрировано и работают в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке, порядка 45 тысяч участников оборота.

В целях обеспечения готовности участников оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке, создан межведомственный оперативный штаб по контролю ситуации в части введения маркировки товаров средствами идентификации на территории Свердловской области.

Министерством в рамках установленных полномочий на постоянной основе осуществляется информирование, проводятся совещания, обучающие семинары по актуальным вопросам внедрения системы обязательной маркировки товаров, как с органами местного самоуправления, так и с организациями потребительского рынка региона.

Министерство точечно отрабатывает проблемные вопросы с администрациями муниципалитетов, в отдельных случаях — непосредственно с хозяйствующими субъектами. Благодаря чему, количество хозяйствующих субъектов - участников системы обязательной маркировки товаров, постоянно увеличивается.

Министерство находится в постоянном контакте и взаимодействии с ООО «Оператор – ЦРПТ», в рамках которого продолжается организационная работа по информированию хозяйствующих субъектов по вопросам работы в системе обязательной маркировки товаров средствами идентификации.

Все запланированные на 2023 год мероприятия Подпрограммы 3 выполнены. Объемы финансирования мероприятий из областного бюджета составили – 2214,8 тыс. рублей (98 процентов - от запланированных).

Обеспечение населения качественными и безопасными продуктами питания остается одной из первостепенных задач органов исполнительной власти Свердловской области и инструментом поддержания социально-экономической стабильности региона. Работа в данном направлении будет продолжена в 2024 году.

В связи с переводом государственных программ на новую систему управления, в 2024 году к реализации предусмотрен Комплекс процессных мероприятий «Развитие потребительского рынка Свердловской области», включающий:

реализацию мероприятий, содействующих развитию торговой деятельности;

обеспечение качества, безопасность пищевых продуктов и защиты прав потребителей;

осуществление торговое обслуживание в малонаселенных, отдаленных и труднодоступных сельских населенных пунктах.

Финансовые средства на реализацию мероприятий в 2024 году предусмотрены в областном бюджете в сумме 2,7 млн. рублей.

10.3 Реализация комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018–2023 годы», утвержденной Постановлением Правительства Свердловской области от 29.11.2018 N 846-ПП

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 – 43,6 млн. руб., объем финансирования в 2023 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 2023 году проведено 70 семинаров/лекций/конференций/олимпиад и т.д. для потребителей финансовых услуг, которыми охвачено более 1,1 тыс. человек, в том числе и социально-уязвимые слои населения (дети, пенсионеры, инвалиды и т.д.).

Распространены 2,3 тыс. памяток, размещено 313 информаций, 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 РПН по СО, ФБУЗ ЦГиЭ в СО, 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.

Большая часть продукции распространена при активном привлечении администраций муниципальных образований, которые, в свою очередь, обеспечивали распространение материалов через муниципальные учреждения.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области (далее – Управление) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (далее – Центр) в 2023 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) Принято участие в заседаниях межведомственного Координационного совета по повышению финансовой грамотности населения Свердловской области в июне и декабре 2023г.

3) Проведена лекция для работников Центрального Банка РФ по Уральскому округу об особенностях покупки товаров на маркетплейсах и защите нарушенных прав потребителей.;

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 2023 году на вопросы анкеты ответили 2511 жителей в 49 муниципальных образованиях области. Подавляющее большинство из них – женщины (1837 человек, 73 процента)

В опросе участвовали свердловчане разных возрастов: большинство представляло возрастную категорию от 40 до 60 лет (1123 человека), категория от 25-40 лет составила 637 человек, до 25 лет – 429 человек, старше 60 лет – 322 опрошенных. Что касается сферы деятельности опрошенных, руководящие должности среди них занимали 70 человек; большинство опрошенных составили

служащие (847 человек) и рабочие (720 человек), пенсионеры (370 человек), студенты (297 человек) и другие категории.

В ходе проведения анкетирования гражданам предлагалось ответить на несколько вопросов, касающихся отношений потребителя с банками, страховыми компаниями, ответственности за задолженность перед кредиторами.

75 процентов респондентов отметили, что ведут учет своих расходов, пусть и нерегулярно. Заемными денежными средствами за прошедшие 12 месяцев не пользовались 40 процентов опрошенных. Еще 35 процентов респондентов воспользовались потребительским или ипотечным кредитом в банке, 17 процентов - занимали денежные средства на текущие нужды, в основном, у своих родственников, друзей и знакомых.

Основным источником получения информации по финансовым вопросам 33 процента респондентов указали новостные сайты в сети «Интернет», социальные сети, видеоролики и «онлайн-блоги», 25 процентов - печатные издания и телепередачи. Не интересуется данной информацией 24 процента анкетированных.

Большинство правильных ответов были получены на вопрос о том, как правильно погасить кредит досрочно - 73 процента опрошенных правильно указали, что необходимо внести остаток задолженности на счет и сообщить банку о необходимости списать деньги в счет досрочного погашения. По 69 процентам опрошенных верно ответили на вопрос о праве потребителя отказаться от дополнительных платных услуг, предоставленных при кредитовании и связанных с кредитом, и на вопрос о праве кредитной организации в одностороннем порядке увеличить процентную ставку по кредитному договору.

Затруднение вызвал вопрос о порядке взаимодействия с коллектором и праве должника отказаться от такого взаимодействия. Только 49 процентов респондентов смогли правильно указать, что отказ от взаимодействия возможен 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. 18 процентов опрошенных затруднились ответить на данный вопрос.

Другой затруднительный вопрос касался необходимости обязательного досудебного обращения потребителя к финансовому уполномоченному. Только 54 процента респондентов правильно ответили, что такое обращение предусмотрено по договорам с банками, микрофинансовыми, страховыми и иными финансовыми организациями, если требования потребителя не превышают 500

тысяч рублей, а по договорам ОСАГО - без ограничения суммы. 20 процентов опрошенных затруднились ответить на этот вопрос.

В целом, как показало анкетирование, уровень финансовой грамотности респондентов составил 59 процентов, что выше чем в 2022 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 N 846-ПП Министерством финансов Свердловской области проведено 4,7 тыс. мероприятий, охват аудитории около 2,5 млн. человек.

В настоящее время, в связи с тем, что, Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации, утвержденная Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 N 2039-р рассчитана на период до 2023 года, Банком России и Минфином России совместно с заинтересованными органами исполнительной власти разработана Стратегия повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года, утвержденная Распоряжением Правительства РФ от 24.10.2023 N 2958-р, в которой сфокусировано внимание на развитии культуры и повышении финансового благополучия граждан.

Стратегия повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года определяет приоритеты, цели, задачи и инструменты их достижения на период до 2030 года в сфере повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры граждан, укрепления системы финансового образования и просвещения, обеспечения прав и интересов потребителей финансовых услуг, финансовой безопасности граждан.

Стратегия призвана способствовать достижению национальных целей развития Российской Федерации, определенных Указом Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. N 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года».

Целью Стратегии является формирование к 2030 году у большинства граждан Российской Федерации ключевых элементов финансовой культуры (ценностей, установок и поведенческих практик), способствующих финансовому благополучию гражданина, семьи и общества, в том числе через формирование компетенций по финансовой грамотности, расширение практических навыков и опыта принятия финансовых решений, обеспечение надежности функционирования финансовой системы.

Формирование финансовой культуры будет служить интересам граждан, бизнеса и общества в целом, способствовать повышению благосостояния граждан, достижению национальных целей развития Российской Федерации, решению приоритетных задач. Результатами повышения финансовой культуры должны стать увеличение горизонта планирования граждан, их способности осознанно формулировать финансовые и инвестиционные цели и обеспечивать их реализацию, повышение приемлемости осознанного риска при исключении неоправданно рискованного поведения, рост доверия в целом и, в частности, доверия граждан к финансовым институтам.

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 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;

3. 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;

4. 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;

5. 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»;

6. 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;

7. 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);

8. 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;

9. 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).

10. 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;

11. с целью обеспечения прав потребителей финансовых услуг внести изменения в санкцию ч.2.1 ст.14.8 КоАП РФ и изложить в следующем виде: «… влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от 5000 тысяч до 10000 тысяч рублей; на юридических лиц - от 100000 тысяч до 300000 тысяч рублей». А также,
наделить должностных лиц Банка России правом рассмотрения дел об административных правонарушениях, предусмотренных указанной статьей;

12. 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;

13. 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;

14. 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;

15. 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;

16. 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);

17. 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, непредставление уведомлений о начале осуществления деятельности и пр.)

18. 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»;

19. 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;

20. 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;

21. 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, группы 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, группы потребителей могут быть предъявлены также в суд по месту нахождения истца»;

Исключить ч. 4 ст. 30 Гражданского процессуального кодекса РФ.

22. с целью обеспечения прав потребителей на получение бесплатных медицинских услуг по программе государственных гарантий внести изменение в п.7 Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу Постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006» 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;

23. 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;

24. 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;

25. 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);

26. 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;

27. 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;

28. 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»;

29. 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»;

30. 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»;

31. 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 24.01.2024 № 59 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»;

32. с целью учета интересов абонентов при исчерпании аванса на лицевом счете абонента пункт 31 «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных постановлением Правительства РФ от 24.01.2024 № 59 изложить следующим образом «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»;

33. с целью регламентации порядка представления детализации счета дополнить п/п «г» п. 26 «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных постановлением Правительства РФ от 24.01.2024 № 59, положением следующего содержания: «Детализация счета может быть запрошена и получена 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»;

34. с целью соблюдения прав абонентов при изменении тарифного плана п. 33 «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных постановлением Правительства РФ от 24.01.2024 № 59, 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»;

35. 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;

36. 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);

37. 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)»;

38. 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);

39. 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;

40. 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;

41. 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); а также полной и достоверной информации о продукции

42. с целью обеспечения защиты прав потребителей отдельных секторов рынка услуг Правительству Российской Федерации утвердить правила оказания услуг в области отдыха и развлечений (в том числе, аттракционов, экскурсионных услуг и др.);

43. 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;

44. 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»;

45. 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;

46. 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»);

47. предусмотреть в Кодексе РФ об административных правонарушения процедуру контроля исполнения представления об

устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения;

48. 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 агрегаторов, включенных 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;

49. 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;

50. 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.

51. 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);

52. 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;

53. 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.

54. 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.

55. Принять нормативный акт, регулирующий вопрос оборота метанола и исключающий его нецелевое использование.

56. Внести изменения в правила 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»

57. 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.

58. С целью защиты прав потребителей транспортных услуг добавить в Федеральный закон от 08.11.2007 N 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» нормы предусматривающие возраст пассажиров-детей, с которого они вправе перевозиться без сопровождения законных представителей или лиц, их замещающих.

59. С целью совершенствования государственного контроля (надзора):

- внести в Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» и Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» возможность проведения контрольных (надзорных) мероприятий по программе проверок, а также дополнить основания для проведения со стороны органов Роспотребнадзора контрольных (надзорных) мероприятий, предусмотренных постановлением Правительства РФ от 10.03.2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля», наступлением события, указанного в программе проверок (без согласования с органами прокуратуры);

- предусмотреть в ст.ст. 74, 75 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» возможность применения по итогам контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия 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);

- ч. 2 ст. 49 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» дополнить следующей нормой: «Контролируемому лицу может быть рекомендовано представить

сведения о принятии мер по обеспечению соблюдения требований, указанных в предостережении»;

- ввиду отсутствия у контрольных (надзорных) органов достоверных данных о всех лицах, приступающих к осуществлению деятельности, в ч.7 ст. 52 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» заменить обязанность контрольного (надзорного) органа предложить проведение профилактического визита лицам, приступающим к осуществлению деятельности в определенной сфере, не позднее чем в течение одного года с момента начала такой деятельности, на право контролируемого лица обратиться в контрольный (надзорный) орган за проведением профилактического визита, и если лицо на момент обращения приступило к определенному виду деятельности не более года назад, проведение такого профилактического визита является обязательным для контрольного (надзорного) органа;

- в ч. 1 ст. 67 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» предусмотреть возможность привлечения контрольным (надзорным) органом свидетеля, участвующего в проведении контрольной закупки, к непосредственному осуществлению сделки;

- в ч. 4. ст. 72 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» урегулировать вопрос о действиях инспектора в случае неполучения в установленный срок документов (пояснений) от контролируемого лица в рамках документарной проверки;

- в ст. 89 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» предусмотреть более упрощенный порядок рассмотрения возражений на акт контрольного (надзорного) мероприятия (лишь в случае несогласия контролируемого лица с результатам рассмотрения возражений предусмотреть обжалование в соответствии с нормами, установленными для обжалования решений контрольного (надзорного) органа, действий (бездействия) его должностных лиц);

- предусмотреть в постановлении Правительства РФ от 30.06.2021 № 1100 «О федеральном государственном санитарно-эпидемиологическом контроле (надзоре)» и постановлении Правительства РФ от 25.06.2021 № 1005 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей» возможность проведения

контрольной закупки в случае выявления в рамках выездного обследования признаков нарушений обязательных требований;

- в ч. 13 ст. 65 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» предусмотреть возможность приостановления контрольного (надзорного) мероприятия не на срок осуществления экспертиз или испытаний, а до получения их результатов, поскольку экспертизы и испытания осуществляются сторонними экспертными организациями и для их оформления, получения, регистрации также требуется время;

- в Постановлении Правительства РФ от 16.04.2021 N 604 «Об утверждении Правил формирования и ведения единого реестра контрольных (надзорных) мероприятий и о внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 28 апреля 2015 г. N 415» увеличить сроки для внесения информации, поскольку отдельные документы (информацию) объективно невозможно внести в указанный срок в связи с общими правилами делопроизводства в организации (например, информация о результате экспертизы продукции (товаров), результатах выполненных работ, оказанных услуг вносится в течение 1 рабочего дня с момента проведения экспертизы и (или) инструментального обследования и (или) испытания; однако для получения инспектором данные результаты по завершении должны быть направлены экспертной организацией в орган государственного контроля, пройти регистрацию в установленном порядке, получить резолюцию руководителя и лишь затем передаются инспектору, что часто занимает до 3 суток; информация о несогласии контролируемого лица на проведение профилактического мероприятия вносится в течение рабочего дня с момента получения контрольным (надзорным) органом, хотя также для регистрации в установленном порядке, ознакомлении руководителя, проставления резолюции, передачи инспектору требуется минимум до 3 суток); предусмотреть внесение предмета профилактического мероприятия только в отношении предостережений и тех профилактических визитов, в ходе которых оценивается соблюдение обязательных требований (внесение предмета профилактического визита, представляющего собой профилактическую беседу, занимает значительное количество рабочего времени инспектора и нецелесообразно, поскольку не имеет информационной ценности; ст. 65 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» уже регламентирует содержание профилактического визита, а именно необходимость ознакомления с обязательными требованиями,

предъявляемыми к деятельности контролируемого лица либо к принадлежащим ему объектам контроля);

- предусмотреть в ст. 95 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» возможность проводить в целях оценки исполнения предписания также выездное обследование;

- устранить противоречие между ч. 2 ст. 87 и ч. 2 ст. 88 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» в части необходимости или отсутствия необходимости составления по результатам контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия акта.

60. в целях недопущения правовых коллизий, в Федеральном законе от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (ч.2.1 ст.7), Федеральном законе от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (ч. 2 ст.16) установить единообразные сроки рассмотрения требований потребителя как в случае возврата заемщику денежных средств если третьим лицом, которое оказывает дополнительную услугу, не исполняется обязанность по возврату денежных средств (ч.2.1 ст.7 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» установлен срок семь рабочих дней), так и в случае рассмотрения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права и направлении ему мотивированного ответа об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении предъявленного требования (ч. 2 ст.16 Федерального закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» установлен срок 15 рабочих дней).

61. в целях предоставления потребителю права на удовлетворение его требований в Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» включить норму: «В случае поступления претензии потребителя продавец (изготовитель, исполнитель, импортер, владелец агрегатора информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), уполномоченная организация (уполномоченный индивидуальный предприниматель) направляет ему ответ в отношении заявленных требований в сроки, установленные законодательством Российской Федерации для удовлетворения соответствующих требований, а в случае, если они не установлены, – в течение десяти дней с момента получения претензии».

62. с целью максимальной экономии временных ресурсов сотрудников органов государственного контроля (надзора) и

прокуратуры предусмотреть в Постановлении Правительства РФ от 16.04.2021 N 604 «Об утверждении Правил формирования и ведения единого реестра контрольных (надзорных) мероприятий и о внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 28 апреля 2015 г. N 415» и Приказе Генпрокуратуры России от 02.06.2021 N 294 «О реализации Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации"» возможность органа прокуратуры установления сроков для устранения замечаний в адрес контрольного (надзорного) органа (в этом случае орган сможет устранять те замечания, которые является устранимыми и часто носят технический характер, не связаны с основаниями для проведения контрольного (надзорного) мероприятия, без повторного внесения всего мероприятия в целом, на что тратится значительное количество времени);

63.с целью обеспечения безопасности потребителей внести дополнение в ч.2 ст.14.43 КоАП в части введения административного наказания в виде административного приостановления деятельности на срок до 90 суток.

Заключение

В 2023 году органами, входящими в региональную систему защиты прав потребителей, реализован комплекс мер, направленных на профилактику и пресечение нарушений прав потребителей.

Всего в 2023 году в результате деятельности системы органов, занимающихся защитой прав потребителей, предотвращенный ущерб потребителям составил около 336 млн. руб. (2022 г. – 333 млн. рублей, 2021 г. – 400 млн. руб.).

Снизился удельный вес забракованной продукции по следующим группам товаров: товары бытовой химии (на 9 процентов - с 61,3 до 52,3 процента), детская одежда (на 51,6 процента - с 91,9 до 40,3 процента), парфюмерно-косметическая продукция (на 51,4 процента - с 87,7 до 36,3 процента), мебель (на 21,7 процента - с 45,1 до 23,4 процента), никотинсодержащие жидкости и электронные системы доставки никотина (ЭСДН) (на 1,7 процента - с 23,9 до 22,2 процента), кондитерской продукции (на 1,7 процента, с 13 процентов до 11,3 процента), алкогольной продукции (на 20,1 процента, с 31,3 до 11,2 процента).

Снизился удельный вес контрольных (надзорных) мероприятий в сфере оказания транспортных услуг (на 39,7 процента - с 95,5 до 55,8 процента), юридических услуг (на 22,2 процента - со 100 процентов до 77,8 процента), культурно-развлекательных услуг (на 6,6 процента - с 62,5 до 55,9 процента), финансовых услуг (на 23,7 процента - с 91,3 до 67,6 процента), услуг связи (на 2,9 процента - с 92,9 процента до 90 процентов).

Координация деятельности органов, входящими в систему защиты прав потребителей, осуществляется в рамках постоянно действующей Координационной комиссии по защите прав потребителей Свердловской области. В 2023 г. на заседании Комиссии были рассмотрены итоги деятельности региональной системы защиты прав потребителей в 2022 году, вопросы защиты прав потребителей услуг связи, вопросы реализации прав на безопасность услуг в детских оздоровительных учреждениях.

В 2023 г. на территории Свердловской области обеспечивалась реализация комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2027 годы», утвержденной Постановлением Правительства Свердловской области от 19.04.2018 N 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 N 846-ПП.

Программы (подпрограммы) и планы мероприятий по защите прав потребителей реализовывались на территории 91 муниципального образования (из 94 муниципалитетов) (в 2022 г. – 85, в 2021 г. – 89).

В то же время признать ситуацию на потребительском рынке полностью благоприятной не представляется возможным.

В 2023 году по сравнению с 2022 годом увеличился удельный вес забракованной продукции по группам непродовольственных товаров: детские игрушки (на 15,1 процента - с 22,3 до 37,4 процента), детская обувь (на 20,1 процента - с 73,2 до 93,3 процента), технически сложные товары (на 15,3 процента - с 20 до 35,3 процента), одежда для взрослых (на 5,2 процента - с 86,6 до 91,8 процента), ламповая продукция (на 26,5 процента - с 8,7 до 35,2 процента), шины и покрышки (на 12,2 процента - с 67,8 до 80 процентов), обувь для взрослых (на 13,7 процента - с 83,2 до 96,9 процента), масложировая продукция (на 2,2 процента, с 13,5 до 15,7 процента), молочная продукция (на 5,2 процента, с 13 процентов до 18,2 процента), мясная продукция (на 15,4 процента, с 11 процентов до 26,4 процента), хлебобулочные изделия (на 13,4 процента, с 1,5 до 14,9 процента), рыбная продукция (на 8,5 процента, с 3,6 до 12,1 процента).

Увеличился удельный вес контрольных (надзорных) мероприятий с нарушением в сфере оказания услуг: медицинские услуги (на 2,1 процента - с 77,1 до 79,2 процента), образовательные услуги (на 5,3 процента - с 67,4 до 72,7 процента), туристские и экскурсионные услуги (на 6,2 процента - с 80 процентов до 86,2 процента), гостиничные услуги (на 5,8 процента - с 60 процентов до 65,8 процента).

Актуальными темами являются схемы навязывания потребителям (особенно, людям пожилого возраста) дорогостоящих товаров и услуг - автомобилей, белья, одежды, дорогостоящих ремонтных работ и иных.

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. N 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.

В 2023 г. у органы Роспотребнадзора проводили контрольные (надзорные) мероприятия при выявлении соответствия объекта контроля параметрам, утвержденным индикаторами риска нарушения обязательных требований. Необходимо отметить, что такие индикаторы утверждены на текущий момент для рынка товаров.

Тем не менее, контрольными (надзорными) органами продолжают реализовываться иные меры в рамках полномочий, в том числе, меры по профилактике нарушений обязательных требований.

С учетом анализа, приведенного в настоящем докладе, с целью эффективного взаимодействия всех структур, реализующих национальную политику в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области, в 2024 году предлагается:

1. всем органам и организациям, входящим в региональную систему защиты прав потребителей:

1.1. 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. N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля»;

1.2. обеспечение усиления работы в области защиты прав потребителей по отдельным сферам потребительского рынка (особое внимание – маркировка продукции средствами идентификации, электронная коммерция и деятельность владельцев агрегаторов товаров (работ, услуг); рынок юридических услуг; туристские и экскурсионные услуги, гостиничные услуги культурно-зрелищные услуги, транспортные услуги; каршеринг; реализация социально уязвимым гражданам дорогостоящих товаров и услуг, в том числе, на презентациях, на дому; услуги общественного питания; бытовые услуги (в части деятельности недобросовестных ремонтных организаций); финансовые услуги (особенно, обман потребителей);

1.3. обеспечение работы в области защиты прав потребителей в связи с проведением в сентябре 2024 г. Всемирных игр дружбы (в дополнение к приоритетам, изложенным выше - бытовые услуги (все виды), услуги по прокату автомобильного

транспорта и услуги платных стоянок, деятельность в области культуры, спорта, организации досуга и развлечений, деятельность организаций, расположенных на территории объектов туристской и транспортной инфраструктуры);

1.4. противодействие обороту продукции, не соответствующей обязательным требованиям, в том числе фальсифицированной пищевой продукции, недостоверному декларированию продукции;

1.5. обеспечение защиты прав социально уязвимых граждан и граждан, оказавшихся в сложной жизненной ситуации (в т.ч. участники СВО, члены их семей как потребителей).

1.6. 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».

1.7. 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.

1.8. 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,

1.9. активное участие в реализации мероприятий комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2027 годы», иных региональных программ, направленных на защиту прав потребителей и улучшение ситуации на потребительском рынке, реализации муниципальных программ и планов мероприятий по защите прав потребителей.

2.Рекомендовать главам муниципальных образований в Свердловской области:

2.1. обеспечить разработку и принятие муниципальных программ по защите прав потребителей с учетом местных особенностей развития и состояния потребительского рынка;

2.2. с целью информирования населения обеспечить публикацию материалов по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных средствах массовой информации;

2.3. 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);

2.4. 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.

3. Рекомендовать руководителям общественных организаций, деятельность которых касается защиты прав потребителей на территории Свердловской области:

3.1. активизировать оказание практической помощи населению с целью эффективной защиты прав потребителей посредством консультирования населения, подготовки претензий, исков, защиты в суде;

3.2. 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;

3.3. 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;

3.4. в рамках реализации полномочий, установленных статьей 45 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 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;

3.5. 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.

4. Рекомендовать юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям:

4.1. 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.

4.2. обеспечить формирование и повышение степени ответственности должностных лиц хозяйствующих субъектов при выполнении работ и оказании услуг.

4.3. обеспечить реализацию мер по повышению уровня профессиональных знаний работников.

4.4. 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, подавать самостоятельно заявки на проведение профилактических визитов, 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;

4.5. 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.