

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

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе
Качканар, городе Кушва, городе Красноуральск, городе Нижняя Тура

Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в городе Качканар,
городе Кушва, городе Красноуральск, городе Нижняя Тура»

ДОКЛАД

О работе Территориального отдела Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по Свердловской области в городе Качканар, городе
Кушва, городе Красноуральск, городе Нижняя Тура в 2022 г.
на территории Кушвинского городского округа

2023 год

Администрация Кушвинского городского
округа
06.06.2023
Вх.№ 150-01-20/3497

Содержание

Введение

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

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

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

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

2.1. Продовольственные товары

2.2. Непродовольственные товары

2.2.1. Товары детского ассортимента

2.2.2. Детские игры и игрушки

2.2.3. Детская обувь

2.2.4. Детская одежда

2.2.5. Обувь

2.2.6. Одежда

2.2.7. Мебель

2.2.8. Технически сложные товары бытового назначения

2.2.9 Бытовые энергопотребляющие устройства на потребительском рынке

2.2.10 Парфюмерно-косметические изделия

2.2.11 Товары бытовой химии

2.2.12 Дистанционная торговля

Глава 3. Анализ соблюдения законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка услуг

3.1. Медицинские услуги

3.2. Туристские услуги

3.3. Услуги связи

3.4. Долевое строительство жилья

3.5. Финансовые услуги

3.6. Платные образовательные услуги

3.7. Транспортные услуги

Глава 4. Деятельность органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей

4.1. Органы местного самоуправления

4.2. Деятельность общественных объединений потребителей

Глава 5. Предупреждение и пресечение нарушений законодательства о защите прав потребителей системой органов

Глава 6. Информирование и консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей

Глава 7. Судебная защита прав потребителей

Глава 8. Защита прав социально уязвимых групп потребителей

Глава 9. О праздновании Всемирного дня прав потребителей в Свердловской области в 2022 году

Глава 10. Реализация подпрограммы «Развитие потребительского рынка Свердловской области» государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области»

Глава 11. Предложения по совершенствованию деятельности в сфере защиты прав потребителей

Заключение

Введение

Доклад «О работе Территориального отдела Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области в городе Качканар, городе Кушва, городе Красноуральск, городе Нижняя Тура в 2022 г. на территории Кушвинского городского округа» (далее - Доклад), подготовлен Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Качканар, городе Кушва, городе Красноуральск, городе Нижняя Тура (далее - Качканарский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области) в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 05.04.2012 № 283 «О государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации», п.п. 6 п.2 ст.40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», п.15 Постановления Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005 "Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей".

Доклад содержит анализ соблюдения прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка, поднимает актуальные вопросы, в том числе, в сфере нормативно-правового регулирования защиты прав потребителей, содержит сведения о деятельности органов по обеспечению прав граждан в рассматриваемой сфере.

Основными целями Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017 № 1837-р(далее-Стратегия), 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 следующие приоритетные направления:

- обеспечение защиты граждан Российской Федерации как потребителей;
- защита потребительских прав социально уязвимых групп населения;
- стимулирование моделей производства и сферы услуг, способных удовлетворить потребности и запросы потребителей;
- предотвращение появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, которые отрицательно сказываются на потребителях;
- развитие рыночной конъюнктуры, обеспечивающей потребителям больший выбор при более низких ценах;
- продвижение принципов рациональной модели потребления;
- содействие созданию и деятельности общественных объединений потребителей;
- расширение международного сотрудничества в области защиты прав потребителей.

Реализация Стратегии призвана способствовать:

- обеспечению надлежащего и неснижаемого уровня защиты всех базовых потребительских прав граждан при одновременном обеспечении доступности как можно большего спектра товаров (работ, услуг) и повышении качества потребления в целом;
- своевременной актуализации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, его гармонизации и последующей самостоятельной кодификации;
- повышению уровня правового просвещения и финансовой грамотности потребителей совместно с Центральным банком Российской Федерации, в том числе за счет обеспечения максимальной доступности соответствующих информационных ресурсов, консультационных и информационных услуг;

- содействию гражданским инициативам в области защиты прав потребителей, созданию действенных механизмов поддержки и развития общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) на федеральном, региональном и муниципальном уровнях;
- созданию и внедрению эффективных механизмов противодействия трансграничной мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практике, затрагивающей интересы потребителей, на основе расширения международного сотрудничества в области защиты интересов потребителей;
- защите потребителей от небезопасной продукции, способной причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителей;
- защите потребителей в сфере электронной коммерции, осуществляемой хозяйствующими субъектами посредством информационно-телекоммуникационных сетей;
- обеспечению широкого и свободного доступа потребителей к соответствующей информации, необходимой для обоснованного выбора в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями;
- наличию эффективных процедур удовлетворения претензий потребителей и разрешения споров с участием потребителей;
- содействию во внедрении приемлемых моделей рационального потребления;
- обеспечению в равной степени защиты прав потребителей во всех социальных группах при одновременном установлении особых мер защиты социально уязвимых групп населения.

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

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

В 2022 году Качканарским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области уделялось значительно внимание проведению профилактических, в том числе информационно-просветительских мероприятий как для потребителей, так и для бизнеса.

Доклад разработан на основании материалов, имеющихся в распоряжении Качканарского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, представленных органом местного самоуправления, и служит основой для уточнения приоритетных направлений деятельности на поднадзорной территории.

Постановлением Правительства Свердловской области от 23 октября 2013г. № 1285-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2024 года», утверждена областная целевая программа «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2024 года» (далее - Постановление Правительства Свердловской области от 23 октября 2013г. № 1285 - ПП), в состав которой вошла подпрограмма 3 «Развитие потребительского рынка Свердловской области». Целью подпрограммы является осуществление комплекса мер по реализации на территории Свердловской области государственной политики в сфере обеспечения качества, безопасности пищевых продуктов, защиты прав потребителей, направленной на снижение риска для здоровья населения в результате нарушений действующего законодательства. Мероприятия в области защиты прав потребителей в 2022 г. реализовывались, в том числе, в рамках данной программы.

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

С 2019 года осуществляется реализация комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019-2023 годы», утверждённой постановлением Правительства Свердловской области от 19.04.2018 № 185-ПП.

Также в 2022 году продолжилась реализация комплексной программы Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018-2023 годы».

Администрацией Кушвинского городского округа реализуется комплексный план мероприятий по защите прав потребителей на 2019-2023 годы, утвержденный Постановлением Администрации Кушвинского городского округа № 1722 от 13.12.2018 г. (финансовое обеспечение на реализацию данного плана не предусмотрено).

В 2022 году приоритетными направлениями работы по-прежнему оставались такие направления как дистанционная продажа товаров в сети Интернет, противодействие работе фирм, реализующих схемы обмана потребителей (деятельность автосалонов, продажа медицинских приборов разносным способом, деятельность недобросовестных сервисных центров, оказание некачественных дорогостоящих юридических услуг).

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

Доклад «О работе Территориального отдела Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области в городе Качканар, городе Кушва, городе Красноуральск, городе Нижняя Тура в 2022 г. на территории Кушвинского городского округа» может быть использован для обеспечения информацией населения, муниципальных органов власти о положении дел на потребительском рынке товаров и услуг, формирования ведомственной стратегии по защите прав потребителей в следующем году.

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

В течение 2022 года Качканарским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, консультационным пунктом для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» было рассмотрено 1215 обращений, что на 12,4 процента ниже уровня 2021 года (в 2021 году рассмотрено 1387 обращений).

Распределение обращений граждан, рассмотренных по сферам потребительского рынка приведено в таблице 1.

Таблица 1

Структура и динамика обращений граждан

№ п/п	Вид деятельности	Количество обращений в 2022 году	Удельный вес в структуре, %	Изменение количества обращений по сравнению с 2021 годом, %, процентов
	Всего	1215	100,0	-12
1	Торговля	612	50,37	-8

	из них (п.1) продовольственными товарами	7	0,58	
2	Жилищно-коммунальные услуги	147	12,1	-47
3	Бытовые услуги	51	4,2	-25
4	Финансовые услуги	91	7,49	+4
5	Услуги связи	44	3,62	-4
6	Туристские услуги	33	2,72	+17
7	Услуги транспорта	22	1,81	+37
8	Медицинские услуги	44	3,62	+41
9	Общественное питание	22	1,81	+83
10	Образовательные услуги	11	0,91	+175
11	Прочие	138	11,36	-0,7

Как следует из таблицы 1, большинство обращений в 2022 году по-прежнему связаны с нарушением прав потребителей в сфере торговли (50,37 процента в структуре всех поступивших обращений), жилищно-коммунального хозяйства (12,1 процента в структуре всех поступивших обращений), финансовых услуг (7,49 процента в структуре всех поступивших обращений).

Увеличилось число обращений граждан в сфере оказания образовательных услуг (на 175 процентов), медицинских услуг (на 41 процента), услуг транспорта (на 37 процента).

Снизилось число обращений граждан в остальных сферах, преимущественно, в сфере торговли (на 8 процентов), жилищно-коммунального хозяйства (на 47 процентов), бытовых услуг (на 25 процентов).

От граждан Кушвинского городского округа поступило 99 письменных обращения, из них по направлению защиты прав потребителей 26 письменных обращений, что составляет 26 % от числа поступивших в территориальный отдел.

1.2 Структура и анализ выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей

В целях контроля состояния потребительского рынка товаров (работ, услуг) Качканарским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в отношении хозяйствующих субъектов, проводились контрольные (надзорные) мероприятия.

В течение 2022 года проведено 149 контрольно (надзорных) мероприятий, что на 36% меньше, чем в 2021 году (2021 год - 95 контрольно (надзорных) мероприятий), выявлено 265 нарушений, что на 154 % больше, чем в 2021 году (2021 год - 104 нарушения).

Контрольно (надзорные) мероприятия с взаимодействием не проводились, в связи с ограничениями в проведении в 2022 году проверок, введенными постановлением Правительства Российской Федерации 10.03.2022 № 336 "Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля". Структура нарушений, выявленных в 2022 г. Качканарским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, представлена в таблице 2.

Таблица 2

Структура и динамика выявленных нарушений

№ п/п	Виды деятельности	Выявлено нарушений	Удельный вес в структуре, %	Количество выявленных нарушений в 2021 году
----------	-------------------	-----------------------	--------------------------------	--

	Всего:	265	100,0	104
1	Торговля	197	74,5	80
2	Жилищно-коммунальные	0		0
3	Бытовые услуги	6	2,3	0
4	Финансовые услуги	0		0
5	Услуги связи	0		4
6	Туристские услуги	5	1,9	0
7	Услуги транспорта	17	6,6	11
8	Медицинские услуги	20	7,6	0
9	Капитальный ремонт, строительство	0		0
10	Общественное питание	2	0,7	0
11	Образовательные услуги	0		0
12	Прочие	18	6,8	0

В 2022 году наибольшее количество правонарушений выявлено в сфере торговли (74,5 процента), оказания медицинских услуг (7,6 процента), услуг транспорта (6,6 процента).

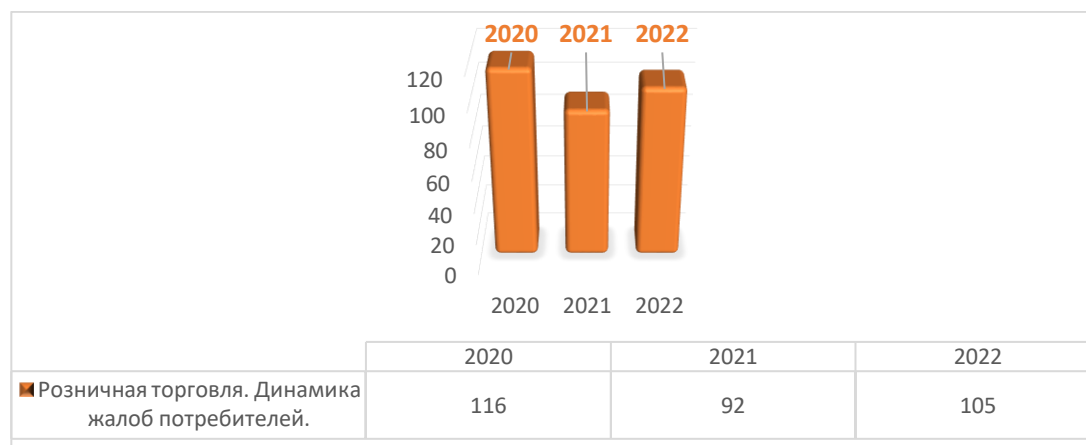
Обращает на себя внимание увеличение количества выявленных нарушений в сфере торговли (больше чем в 2 раза), услуг транспорта (почти больше чем в 2 раза). Снизилось число выявленных нарушений в сфере оказания услуг связи.

На территории Кушвинского городского округа проведено 39 контрольно (надзорных) мероприятий, что на 200 % больше, чем в 2021 году (2021 год -13 контрольно (надзорное) мероприятие), выявлено 82 нарушения, что на 173 % больше, чем в 2021 году (2021 год - 30 нарушений).

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

В структуре обращений, поступающих в Качканарский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, жалобы на сферу торговли занимают прочное место, удельный вес таких обращений в течение многих лет составляет не менее 20 процентов от общего числа поступивших обращений в территориальный отдел.

Динамика жалоб, поступивших в Качканарский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в отношении предприятий розничной торговли, представлена на рисунке 1.



По сравнению с 2021 годом в 2022 году количество жалоб на предприятия торговли увеличилось на 14 процентов.

В 2022 году Качканарским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 97 контрольно (надзорных) мероприятий без взаимодействия за соблюдением норм и правил торговли, по результатам которых применялись меры профилактического характера (в 2021 г. - 12 контрольно (надзорных) мероприятий без взаимодействия).

Всего территориальным отделом на товарном рынке выявлено 197 нарушений (в 2021 г. - 88 нарушений).

Наибольший удельный вес правонарушений приходится на нарушение в части маркировки товаров -63%(2021 г. -66 процентов), нарушения, требований Закона «О защите прав потребителей»-35%(2021 г. -33 процента).

Причинами такого положения дел на потребительском рынке явились:

- низкая технологическая дисциплина, неудовлетворительный производственный контроль, низкий профессиональный уровень кадров в предприятиях торговли;
- не соответствующая современным требованиям материально-техническая база хозяйствующих субъектов;
- отсутствие активной позиции потребителей по отстаиванию своих прав, которое является следствием недостаточной правовой грамотности.

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

Основные проблемы в представляемой информации для потребителя:

- отсутствие сведений или неполные сведения о юридическом лице - изготовителе или адресе, по которому осуществляется прием заявлений и претензий потребителя;
- отсутствие маркировки средствами идентификации или недостоверная информация в данной маркировке;
- отсутствие информации о товаре на русском языке;
- отсутствие информации о сроках годности (службы).
- нанесение информации в неудобном для прочтения месте, мелким шрифтом, недоступным восприятию невооруженным глазом, и иные нарушения;

По итогам контрольно (надзорных) мероприятий без взаимодействия, проведенных на территории Кушвинского городского округа на товарном рынке объявлено 16 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований (2021 г.-1 предостережение), в адрес контролируемых лиц направлено 13 рекомендаций по соблюдению обязательных требований.

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

В 2022 г. судами удовлетворено 8 исков потребителей товаров, в защиту которых территориальный отдел выступал с заключением (2021 г. - 12 исков), а также 7 исков в защиту прав конкретного потребителя, поданных территориальным отделом в сфере торговли (из них 5 - в защиту неопределенного круга лиц) (в 2021 г. - 11 исков). Судом присуждено в пользу потребителей порядка 146 тыс. рублей (2021 г. – 2106 тыс. рублей).

Консультационным пунктом Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2022 год в сфере торговли было оказано 494 консультации (2021 г. - 576 консультаций), подготовлено 18 претензий (2021 г. - 33 претензий), 8 исковых заявления (2021 г. – 21 исковое заявление).

По результатам деятельности консультационного пункта в досудебном и судебном порядке потребителям товаров возмещено около 1350 тыс. руб. (2021 г. – 2038 тыс. руб.).

Территориальным отделом и консультационным пунктом в области информирования потребителей в сфере продажи товаров проведено порядка 11 мероприятий.

2.1. Продовольственные товары

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

В 2022 году Качканарским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области на территории Кушвинского городского округа проведено 50 контрольных (надзорных) мероприятие в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих производство и реализацию пищевых продуктов. По результатам 8 контрольно (надзорных) мероприятий выявлены 128 нарушений (в одном контрольно (надзорном) мероприятии в среднем выявляется около 8 нарушений).

По сравнению с 2021 годом удельный вес контрольно (надзорных) мероприятий, по результатам которых выявлены правонарушения снизился в 3 раза.

Наиболее часто встречающиеся нарушения –это нарушение требований к маркировке продукции, нарушение требований к безопасности продукции, нарушение требований по качеству продукции.

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

- по показателям безопасности (соответствие санитарно- эпидемиологическим требованиям);
- по наличию полной информации о товаре и изготовителе, должным образом оформленных сопроводительных документов;
- по показателям качества, в том числе по критериям фальсификации.

Сведения о качестве и безопасности приоритетных групп пищевых продуктов приведены на рисунке 2.

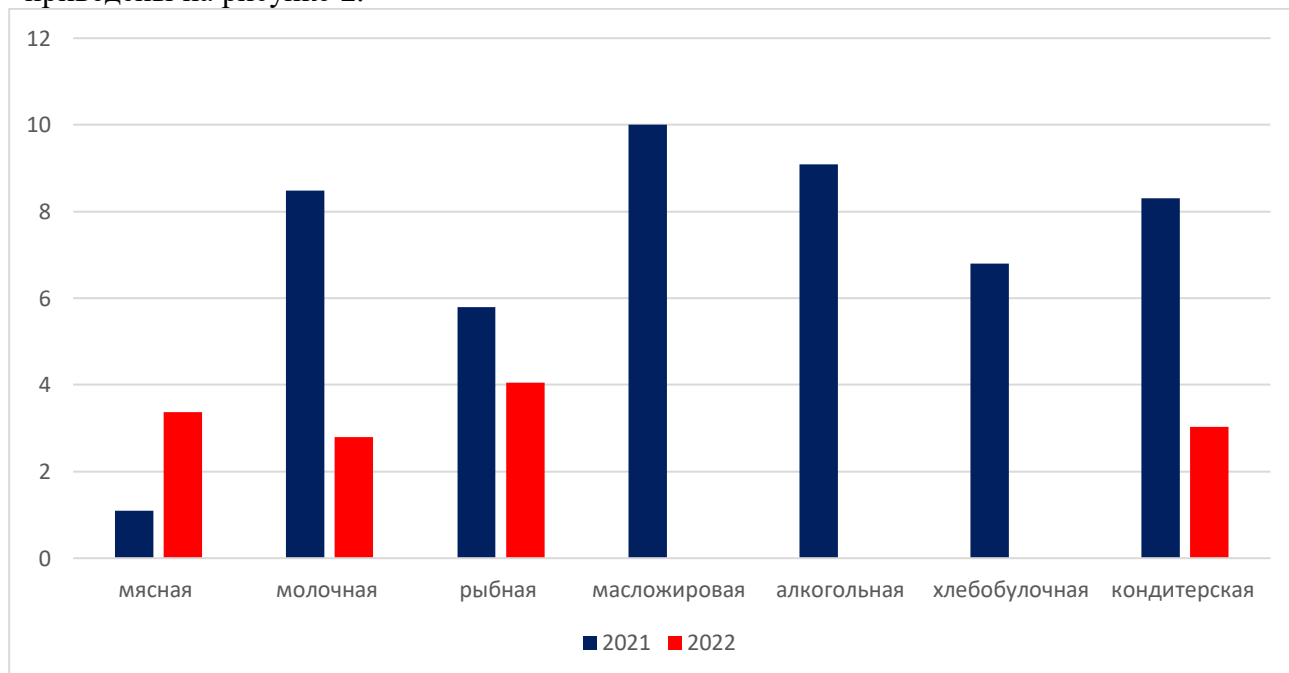


Рис.2. Продовольственные товары. Качество продуктов питания на потребительском рынке Кушвинского городского округа

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.

По сравнению с 2021 годом удельный вес проб, не соответствующих требованиям нормативных документов, снизился в 1,4 раза.

Структура неудовлетворительных проб пищевых продуктов по данным анализа результатов лабораторных испытаний, представлена на рисунке 2.

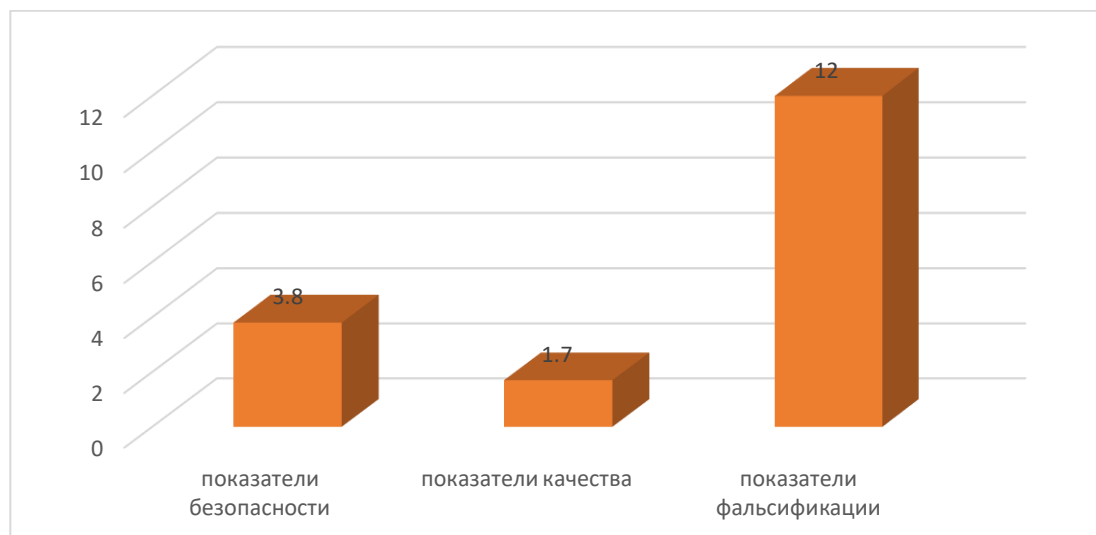


Рис. 2. Продовольственные товары. Структура неудовлетворительных проб (удельный вес неудовлетворительных проб, исследованных по показателям безопасности, по показателям качества, по критериям фальсификации)

При проведении надзорных мероприятий установлены многочисленные факты поступления на потребительский рынок фальсифицированной продукции. Главной целью фальсификации является получение незаконной прибыли за счет удешевления себестоимости продукции в результате несанкционированной замены ценного сырья менее ценным. Производство и реализация фальсифицированной продукции, наряду с намеренным введением потребителя в заблуждение относительно свойств и происхождения продуктов, способствует недобросовестной конкуренции на продовольственном рынке. В результате добросовестные изготовители оказываются в невыгодном положении.

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

Наиболее часто подвергаются подделке:

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

В целях обеспечения защиты прав потребителей от нелегальных, контрафактных товаров, а также сокращению конкуренции со стороны недобросовестных участников рынка на территории

Свердловской области планомерно внедряется информационная система маркировки товаров, которая имеет статус государственной системы и является наиболее эффективным инструментом противодействия незаконному обороту продукции.

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

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

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

По итогам 2022 года на территории Свердловской области в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (далее – ГИС МТ) зарегистрировалось участников оборота:

- табачной продукции – 3855;
- альтернативной табачной продукция – 455;
- молочной продукции – 992;
- воды упакованной – 419.

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

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

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

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

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

На постоянной основе в адрес руководителей предприятий сферы торговли направляются информационные письма о сроках введения маркировки товаров, планы проведения обучающих, разъяснительных дистанционных мероприятий, а также необходимых требований для внедрения маркировки.

Кроме того, в целях привлечения граждан, представителей добросовестного бизнеса, общественных организаций к борьбе с недобросовестной деятельностью на потребительском рынке в местных информационных ресурсах муниципальных образований публикуется

актуальная информация об обязательной маркировке товаров средствами идентификации, признаках нарушений требований к маркировке и способах проверки достоверности средств идентификации.

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.

В 2022 году на продажу непродовольственных товаров поступило 99 обращений потребителей, что на 16 процентов больше, чем в 2021 году (2021 г. - 85 обращений).

В структуре всех поступивших в 2022 году в территориальный отдел обращений по вопросам защиты прав потребителей, обращения на продажу непродовольственных товаров составляют 53 процента.

Структура поступающих обращений крайне разнообразна. Наиболее проблемными товарами с точки зрения потребителей являются технически сложные товары. Также большое число обращений поступает в отношении одежды.

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

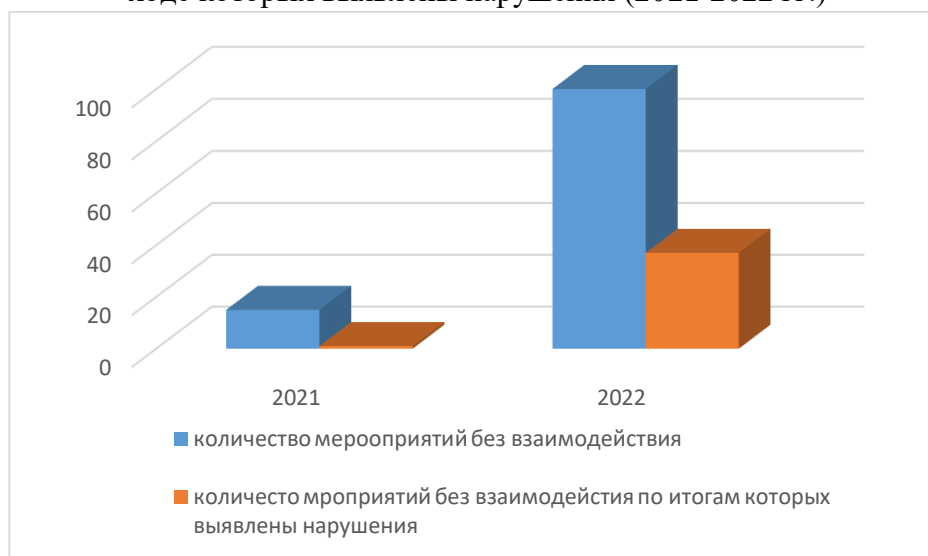
- ненадлежащее качество товара;
- бесосновательный отказ продавцов в выполнении гарантийных обязательств в отношении некачественных товаров, отказ в проведении проверки качества, экспертизы товаров;
- нарушение сроков доставки предварительно оплаченного товара, односторонний отказ продавца от исполнения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

По жалобам потребителей, проводились контрольно (надзорные) мероприятия без взаимодействия. Плановые проверки в отношении продукции в рамках федерального государственного санитарно - эпидемиологического контроля (надзора), на предмет соблюдения требований технических регламентов и иных обязательных требований к продукции в 2022 году не проводились, в связи с ограничениями введенными Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

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 территориальный отдел уделял их инспектированию приоритетное внимание при проведении контрольно (надзорных) мероприятий без взаимодействия в отношении хозяйствующих субъектов реализующих непродовольственную продукцию (рисунок 3).

Рис.3.

Непродовольственные товары. Динамика проведенных надзорных мероприятий, в том числе, в ходе которых выявлены нарушения (2021-2022 гг.)



Оценка соответствия непродовольственных товаров обязательным требованиям проводилась специалистами территориального отдела в ходе 100 контрольно (надзорных) мероприятий без взаимодействия, при этом в ходе 23 надзорных мероприятий были выявлены нарушения, связанные с обращением продукции, что составило 23 процента от количества проверенных мероприятий. Всего выявлено около 152 нарушений.

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

- оборот продукции с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе, без средств идентификации;
- продажа продукции, реализация которой запрещена (ограничена);
- отсутствие ценников на товар и/или неправильное их оформление и пр.

Результаты надзорных мероприятий без взаимодействия территориального отдела показывают, что удельный вес непродовольственных товаров, не соответствующих обязательным требованиям, стабильно высокий. В 2022 г. он составил 90 процентов (2021 г. - 81 процент).

Территориальным отделом 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).

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. Качканарским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в течение 2022 года проводились проверки без взаимодействия хозяйствующих субъектов, реализующих детские товары.

За отчетный период проведено 48 надзорных мероприятий в отношении предприятий торговли, в ходе которых инспектировались в том числе товары детского ассортимента. Нарушения в отношении продукции детского ассортимента выявлены в 9 мероприятиях.

В ходе надзорных мероприятий анализируется продукция, в том числе и на соответствие технических регламентов Таможенного союза: «О безопасности игрушек» (ТР ТС 008/2011); «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 007/2011).

В ходе надзорных мероприятий проинспектировано:

- 1) детские игрушки - 7 ед. (2021 г. – 50 ед.), забраковано 10 процентов продукции (2021 г. - 100 процентов);
- 2) детская одежда - 69 ед. (2020 г. - 25 ед.), забраковано 84 процента продукции (2021 г. - 100 процентов);
- 3) детская обувь - 72 ед. (2020 г. - 1,2 тыс. ед.), забраковано 100 процентов (2021 г. - 60,9 процента);
- 4) школьно-письменная продукция - 639 ед. (2021 г. - 17 ед.), забраковано 100 процентов (2021 г. - 100 процентов).

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;
- продажа товаров с недостоверной или двойной информацией (о дате изготовления, о наименовании товара, о размере изделия, не обеспечивающей возможность правильного выбора; наличие вводящей в заблуждение потребителя относительно информации об изготовителе, массовой доле (процентного содержания) сырья в материале;
- отсутствие маркировки средствами идентификации, либо нанесение с нарушениями установленного порядка.

Специалистами консультационного пункта для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в городе Качканар, городе Кушва, городе Красноуральск, городе Нижняя Тура» в течение 2022 года оказано 94 консультации по вопросам продажи детских товаров, в том числе:

- 16 консультации (17 процентов) по вопросам продажи игрушек;
- 9 консультаций (9 процентов) по продаже детской одежды;
- 16 консультаций (17 процентов) по вопросам продажи детской обуви;
- 29 консультация (30 процента) по вопросам реализации товаров дистанционным способом;
- 10 консультации (11 процентов) по вопросам продажи детской мебели;
- 6 консультаций (6 процентов) по вопросам продажи детской печатной продукции;
- 6 консультаций (6 процента) по вопросам реализации продовольственных товаров детского ассортимента;
- 2 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, иных продовольственных товаров детского ассортимента, детской мебели);
- об отказе продавца от возврата товара надлежащего качества, в том числе приобретенного дистанционным способом;
- об отсутствии необходимой и достоверной информации на сайте интернет-магазина, и другое.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей в течение 2022 года было подготовлено 15 претензий в отношении товаров детского ассортимента, из них рассмотрено в пользу граждан 13 претензий на общую сумму 53,5 тыс. рублей.

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

Специалистами подготовлено 2 исковых заявления по вопросам реализации некачественных товаров детского ассортимента на общую сумму 12,5 тыс. рублей: 1 иск по продаже игрушек, 1 иск по продаже детского велосипеда. Все заявленные требования удовлетворены.

2.2.2 Детские игрушки

В отчетном периоде в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих детские игрушки, проведено 1 контрольно (надзорных) мероприятие без взаимодействия с контролируемым лицом.

В ходе проведения мероприятия специалистами территориального отдела давалась оценка детским игрушкам на соответствие обязательным требованиям

В 2022 году в торговле проинспектировано 7 игрушек, выявлена реализация с нарушениями 7 ед., что составляет 100 процентов.

Нарушения, выявленные в ходе надзорного мероприятия:

- отсутствие информации о товаре и изготовителе на русском языке;
- неполная информация о товаре на маркировочных ярлыках
- отсутствие единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза (ЕАС) на маркировке продукции.

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

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, 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.

Консультационным пунктом для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», с целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей в течение 2022 года было подготовлено 11 претензий в отношении игрушек, из них рассмотрено в пользу граждан 8 претензий на общую сумму 14 тыс. рублей.

Претензии были подготовлены в отношении таких организаций как: ООО «Вайлдберриз» (дистанционная продажа товаров), ООО «Детский мир» Специалисты подготовлено исковое заявление по вопросу реализации некачественной игрушки на общую сумму 2,5 тыс. рублей: Все заявленные требования удовлетворены.

2.2.3 Детская обувь

В отчетном периоде в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих детскую обувь, проведено 7 контрольно (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемыми лицами. В ходе проведения проверок специалистами территориального отдела давалась оценка обувным товарам на соответствие обязательным требованиям.

В 2022 году было проинспектировано 72 единицы обуви, выявлена реализация с нарушениями 72 единиц товара, что составляет 100 процентов.

Удельный вес обуви, не соответствующей заявленным требованиям остается высоким.

Нарушения, выявленные в ходе надзорных мероприятий:

- 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.
- повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации.

Хозяйствующим субъектам выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлены предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

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, 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.

Консультационным пунктом для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», с целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей в течение 2022 года было подготовлено 3 претензии в отношении детской обуви, из них рассмотрено в пользу граждан 3 претензии на общую сумму 4,5 тыс. рублей. В добровольном порядке удовлетворены все претензии

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

2.2.4 Детская одежда

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

В 2022 году было проинспектировано 69 единиц одежды, выявлена реализация с нарушениями 58 единиц товара, что составляет 84 процента.

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

Основные нарушения, выявленные в ходе надзорных мероприятий:

- 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 наименовании, адресе изготовителя, уполномоченной организации; об артикуле товара; о размере в соответствии с размерными признаками типовой фигуры; о дате изготовления, единого знака обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза, символов по уходу за изделием и др.

Справка. Примеры нарушений:

В 2022 году в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих детскую одежду, проведено 4 контрольно (надзорных) мероприятия без взаимодействия с контролируемыми лицами, из них 2 контрольно (надзорных) мероприятия на территории Кушвинского городского округа:

1. В ходе проведения выездного обследования в отношении ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ТОРГСЕРВИС 66" по адресу: Свердловская обл., г. Кушва, Коммуны ул., 82 (магазин "Светофор"), выявлено нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре, продажа товаров лёгкой промышленности без нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации. В момент осмотра в торговом зале магазина были выставлены для продажи носки детские упаковка 3 шт. 08.22 (изготовитель ООО «Трикотажные технологии», 195009, Россия, СПб, ул. Бобруйская, д. 3, лит. А) стоимостью 69,00 руб. в количестве 12 пар. На ценнике, размещённом в непосредственной близости к товару, предоставлялась не достоверная информация о составе товара. Хозяйствующему субъекту выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. От юридического лица получено уведомление об исполнении рекомендации по соблюдению обязательных требований, предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

2. В ходе проведения выездного обследования в отношении ИП АНВАРЗОДЫ А.Х по адресу: Свердловская обл., г. Кушва, Коммуны ул., 82 (магазин "Экономмаркет"), обнаружена продажа товаров лёгкой промышленности без маркировки или нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в том числе без средств идентификации. В момент осмотра в торговом зале магазина были выставлены для продажи комбинезоны детские: Lossie цвет серый/ синий/бирюза, размер в ассортименте стоимостью 1390 руб. в количестве 15 шт.; Крош цвет розовый/зеленый/комбинированный, размер в ассортименте стоимостью 1290 руб. в количестве 10 шт.; Wipkrash (цвет комбинированный, размер в ассортименте) стоимостью 1390 руб. в количестве 10 шт. на товарах отсутствовала маркировка (которая наносится на изделие, этикетку, прикрепляемую к изделию или товарный ярлык, или листок-вкладыш к продукции) с информацией о: наименовании изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; юридическом адресе изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; дате изготовления; модели и (или) артикул; на изделии не нанесен единый знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза; составе сырья; Блузка детская Lana (цвет голубой, размер в ассортименте, ЕАС нанесен) стоимостью 750 руб. в количестве 4 шт. на

товаре отсутствовала маркировка (которая наносится на изделие, этикетку, прикрепляемую к изделию или товарный ярлык, или листок-вкладыш к продукции) с информацией о: наименовании изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; юридическом адресе изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; дате изготовления; модели и (или) артикуле изделия; составе сырья; средстве идентификации. Хозяйствующему субъекту выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Приняты меры, направленные на профилактику нарушений: на сайте Мой город (Кушва, Красноуральск, Верхняя Тура, <https://moigorod.online/>), сайте kachkanar.ru (г. Качканар, www.kachkanar.ru/), размещен материал: «ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Как выбрать новогодний костюм для ребенка».

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, 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.

Консультационным пунктом для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», с целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей в течение 2022 года было подготовлено 4 претензии в отношении детской одежды, из них рассмотрено в пользу граждан 3 претензии на общую сумму 6,0 тыс. рублей.

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

2.2.5. Обувь

В ходе проведения проверок специалистами территориального отдела давалась оценка обувным товарам на соответствие обязательным требованиям.

В 2022 году было проинспектировано 1005 единиц обуви, выявлена реализация с нарушениями 978 единиц товара, что составляет 97 процентов.

Удельный вес обуви, не соответствующей заявленным требованиям остается высоким. 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, указанных в обращениях граждан, носит гражданско-правовой характер. Несоблюдение субъектами предпринимательской деятельности соответствующих гражданско-правовых обязательств перед потребителями, административной ответственности не

порождает, а правом принудительного побуждения хозяйствующих субъектов к каким-либо действиям обладают только органы судебной власти.

С целью выявления и пресечения правонарушений при реализации данной группы товаров специалистами территориального отдела в течение 2022 года проводились надзорные мероприятия. При обследовании объектов контроля установлены следующие нарушения:

- продажа товаров подлежащий обязательной маркировке средствами идентификации без соответствующей маркировки;
- продажа товаров с маркировкой, без указания обязательных сведений, предусмотренных законодательством;
- продажа товаров без информации на русском языке.

Справка. Примеры нарушений:

В 2022 году в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих обувь, проведено 11 контрольно (надзорных) мероприятия без взаимодействия с контролируемыми лицами, из них 2 контрольно (надзорных) мероприятия на территории Кушвинского городского округа:

1. В ходе проведения выездного обследования в отношении ИП АНВАРЗОДЫ А.Х. по адресу: Свердловская обл., г. Кушва, Коммуны ул., 82 (магазин "Экономмаркет"), обнаружена продажа товаров лёгкой промышленности без маркировки или нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в том числе без средств идентификации. В момент осмотра в торговом зале магазина были выставлены для продажи: Кроссовки мужские (цвет красный/синий, размер в ассортименте, средство идентификации нанесено) стоимостью 1160 руб. 15 пар; Кроссовки мужские (цвет красный, размер в ассортименте, средство идентификации нанесено) стоимостью 1160 руб. 7 пар; Кроссовки мужские (цвет черный, размер в ассортименте, средство идентификации нанесено) стоимостью 1120 руб. 7 пар; Кроссовки мужские (цвет черный, размер в ассортименте, средство идентификации нанесено) стоимостью 960 руб. 6 пар; Кроссовки мужские (цвет черный, размер в ассортименте, средство идентификации нанесено) стоимостью 590 руб. 29 пар; Обувь мужская (цвет чголубой, размер в ассортименте, средство идентификации нанесено) стоимостью 450 руб. 7 пар; Обувь мужская (цвет черный, размер в ассортименте, средство идентификации нанесено) стоимостью 820 руб. 20 пар- на перечисленных обувных товарах отсутствовала маркировка (которая наносится на изделие, этикетку, прикрепляемую к изделию или товарный ярлык, или листок-вкладыш к продукции) с информацией о: наименовании продукции; наименовании страны-изготовителя; наименовании изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; юридическом адресе изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; дате изготовления; модели и (или) артикул изделия; виде материала, использованного для изготовления верха, подкладки и низа обуви; отсутствовал единый знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза. Хозяйствующему субъекту выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

2. В ходе проведения выездного обследования в отношении ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ТОРГСЕРВИС 66" по адресу: Свердловская обл., г. Кушва, Коммуны ул., 82 (магазин "Светофор"), выявлено нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре. В момент осмотра в торговом зале магазина были выставлены для продажи: пантолеты муж. арт. 610 pp 38 46 стоимостью 488, 00 руб. в количестве 12 пар. и сапоги детские зимние pp. 24, 35 стоимостью 538,00 руб. в количестве 27 пар. На маркировке, нанесенной на товары, содержащие в том числе средство идентификации, предоставлялась не достоверная информации о юридическом адресе изготовителя, виде материала, использованного для изготовления верха и подкладки обуви. Обнаружена продажа товаров лёгкой промышленности без нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, по результату контрольно (надзорного) действия -

осмотр, были обнаружены следующие товары: кеды детские pp 26 35 арт. 330 стоимостью 363, 00 руб. в количестве 22 пар.; кроссовки детские pp 26 35 арт. 351 стоимостью 364, 00 руб. в количестве 29 пар. ; пантолеты дет. СОФТЛАЙТ. арт. 930 pp 22 29 стоимостью 244, 00 руб. в количестве 27 пар. Хозяйствующему субъекту выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. От юридического лица получено уведомление об исполнении рекомендации по соблюдению обязательных требований, предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

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

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при продаже обуви в течение 2022 года было подготовлено 9 претензий на сумму 28 тыс. рублей. В добровольном порядке удовлетворены все претензии. Наибольшее количество претензий подготовлено в адрес таких хозяйствующих субъектов, как ООО «Карри», ООО «Обувь России», магазин «Бишкек» и другие.

2.2.6. Одежда

В ходе проведения проверок специалистами территориального отдела давалась оценка данной группы товаров на соответствие обязательным требованиям.

В 2022 году было проинспектировано 94 единицы, выявлена реализация с нарушениями 87 единиц товара, что составляет 92 процента.

Удельный вес товаров легкой промышленности (одежды), не соответствующей заявленным требованиям остается высоким.

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.);
- низкое качество приобретенной одежды (наличие недостатков в товаре, отказ в проведении проверки качества либо экспертизы товара);
- отказ продавца в замене товара ненадлежащего качества.

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

Справка. Примеры нарушений:

С целью выявления и пресечения правонарушений при реализации данной группы товаров специалистами территориального отдела в течение 2022 года проведено 11 надзорных мероприятий в отношении предприятий торговли, из них 3 контрольно (надзорных) мероприятия на территории Кушвинского городского округа:

1. В ходе проведения выездного обследования в отношении индивидуального предпринимателя АНВАРЗОДЫ А.Х. по адресу: Свердловская обл., г. Кушва, Коммуны ул., 82 (магазин "Экономмаркет") была установлена продажа товаров без маркировки, нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации. В момент осмотра в торговом зале магазина были выставлены для продажи блузки женские: Aselya (состав ткани хлопок 70%, синтетика 20%, размер в ассортименте, произведено в Кыргызстане, ЕАС нанесен) стоимостью 720 руб. в количестве 4 шт.; Suluu (состав ткани хлопок 70%, синтетика 20%, цвет белый, размер в ассортименте, произведено в Кыргызстане, ЕАС нанесен) стоимостью 720 руб. в количестве 1 шт.; Bereke (цвет зеленый, размер в ассортименте, произведено в Кыргызстане, ЕАС нанесен) стоимостью 880 руб. в количестве 4 шт.; Rayana (состав ткани читаем частично хлопок 65%, размер в ассортименте, произведено в Кыргызстане, ЕАС нанесен) стоимостью 720 руб. в количестве 4 шт.; Aselya (состав ткани хлопок 70%, синтетика 20%, размер в ассортименте, произведено в Кыргызстане, ЕАС нанесен) стоимостью 720 руб. в количестве 3 шт. -на товарах отсутствовала маркировка (которая наносится на изделие, этикетку, прикрепляемую к изделию или товарный ярлык, или листок-вкладыш к продукции) с информацией о: наименование изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; юридическом адресе изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; дате изготовления; модели и (или) артикул изделия; средство идентификации отсутствовало. Куртка женская Keuu (цвет черный/серый, размер в ассортименте, ЕАС нанесен) стоимостью 1760 руб. в количестве 18 шт. на товаре отсутствовала маркировка (которая наносится на изделие, этикетку, прикрепляемую к изделию или товарный ярлык, или листок-вкладыш к продукции) с информацией о: наименование изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; юридическом адресе изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица; дате изготовления; модели и (или) артикул изделия; составе сырья; средство идентификации отсутствовало. Хозяйствующему субъекту выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

2. В ходе проведения выездного обследования в отношении ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ТОРГСЕРВИС 66" по адресу: Свердловская обл., г. Кушва, Коммуны ул., 82 (магазин "Светофор"), выявлено нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре, продажа товаров лёгкой промышленности без нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации. В момент осмотра в торговом зале магазина были выставлены для продажи носки: спортивные упаковка 3 шт. (78 % хлопок 20 % спандекс , 2 % латекс-согласно информации, указанной на ценнике) стоимостью 99,90 руб. в количестве 10 шт.; спортивные упаковка 3 шт. (78 % хлопок 20 % спандекс , 2 % латекс-согласно информации, указанной на ценнике) стоимостью 99,90 руб. в количестве 8 шт. -на ценниках, размещённых в непосредственной близости к товарам, предоставлялась не достоверная информации о составе товара. Хозяйствующему субъекту выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. ООО "ТОРГСЕРВИС 66" получено уведомление об исполнении рекомендации по соблюдению обязательных требований, предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

3. В ходе проведения выездного обследования в отношении и ИП НУРОВА ИЛЬДАРА РАИСОВИЧА по адресу: Свердловская обл., г.Кушва, пер. Свердлова, 3 -магазин «Стройсам», выявлено нарушение права потребителя на получение достоверной информации о реализуемом

товаре, продажа товаров лёгкой промышленности без нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации. В момент осмотра в торговом зале магазина были выставлены для продажи: Перчатки ХБ обливные 2-х слойные арт. 020977 стоимостью 31,00 рубль (без дисконтной карты); Рукавицы ватные (ИМ 94) арт.003420 стоимостью 98,00 рублей (без дисконтной карты); Перчатки ХБ с ПВХ 4 нити арт.003061 стоимостью 17,00 рублей (без дисконтной карты); Перчатки утепленные оранжевые с Коричневым обливом арт. 057748 стоимостью 86,00 рублей(без дисконтной); Перчатки ХБ с ПВХ 5 нитей серые/ черные арт.016534 стоимостью 19,00 рублей (без дисконтной карты); Перчатки нейлон полоска облив полиуретан зеленые Praktische Home G-117 с этикеткой- подвесом (П8097) арт068910 стоимостью (без дисконтной карты) 70,00 рублей (производитель: Цингдао Ханддиер Сафети Гловес Ко.Лтд.; адрес: Йиаохи Виллаже Йиаожоу Сити Цингдао, Китай- на изделиях (трудноудаляемых этикетках) отсутствовала маркировка с информацией о: наименовании изделия, наименовании изготовителя и (или) его товарный знак (при наличии); защитных свойствах, размере (при наличии), дате изготовления, наименовании технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение; гарантийном сроке, если он установлен; об адресе (место нахождения), фирменном наименовании (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера. Хозяйствующему субъекту выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

В ходе инспектирования продукции проводилась оценка маркировки (информации для потребителей) продукции, в том числе маркировка средствами идентификации и прослеживаемости движения (DataMatrix- код).

Специалистами консультационного пункта для потребителей в течение 2022 года оказано 155 консультаций по вопросам защиты прав потребителей при продаже одежды

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- об отказе продавца расторгнуть договор-купли продажи и вернуть уплаченную за товар денежную сумму при выявлении недостатков в товаре;
- об отказе продавца от замены товара ненадлежащего качества;
- о непредоставлении потребителю полной и достоверной информации о товаре, в том числе отсутствие информации на русском языке (о потребительских свойствах товара (например, способах ухода за изделием, составе изделия), подтверждения соответствия товара обязательным требованиям, маркировке товара, изделия и прочее);
- о качестве приобретенной одежды (наличие недостатков в товаре, отказ от проведения проверки качества или экспертизы товара);
- об отказе продавца от замены товара надлежащего качества;
- о нарушении установленных законом сроков удовлетворения требований потребителя.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей в течение 2022 года было подготовлено 19 претензий на сумму 76 тыс. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 16 претензий (84 процента от подготовленных) на сумму 76 тыс. рублей. В удовлетворении одной претензии отказано.

В течение 2022 года специалистами консультационного пункта для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 1 исковое заявление по вопросам продажи одежды на сумму 7,0тыс. рублей. заявление рассмотрено в пользу потребителей. Сумма удовлетворенных денежных средств составила 9,5 тыс. рублей.

2.2.7. Мебель

В течение 2022 года в адрес Качканарского территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступало 1 обращение потребителя проживающего на территории Кушвинского городского округа с жалобой на нарушение законодательства Российской Федерации при реализации мебели. В сравнении с 2021 годом удельный вес письменных обращений увеличился на 100 процентов.

Поводом для обращения гражданина в административный орган послужило не предоставление потребителю полной и достоверной информации о товаре.

Справка. Примеры нарушений:

С целью выявления и пресечения правонарушений при реализации данной группы товаров специалистами территориального отдела в течение 2022 года проведено 1 надзорное мероприятие в отношении предприятия торговли. В ходе проведения выездного обследования в отношении ИП НУРОВА И.Р. по адресу: Свердловская обл., г.Кушва, пер. Свердлова, 3 (магазин «Стройсам»), выявлено нарушение права потребителя на получение достоверной информации о реализуемом товаре. В момент осмотра в торговом зале магазина были выставлены для продажи табуреты «Эконом» на 4-х опорах (круглое сиденье d32 см до 100 кг коричневый (П8874) арт. 0709 стоимость 499,00 руб.) в количестве 4 шт. На ценнике, размещённом на товаре предоставлялась не достоверная информации о наименовании и артикуле товара. Хозяйствующему субъекту выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

По сравнению с 2021 годом удельный вес мебели, реализуемой с нарушениями, увеличился на 100 процентов.

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

Специалистами консультационного пункта для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2022 году оказано 56 консультаций по вопросам защиты прав потребителей при продаже, изготовление мебели. Количество оказанных консультаций аналогично с 2021 годом.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

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

В течение 2022 года с целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей было подготовлено 5 претензий по вопросам продажи и изготовления мебели на сумму 720,0 рублей. В добровольном порядке удовлетворено 4 претензии (74 процента от подготовленных документов) на сумму 520 тыс. рублей.

Оказана правовая помощь обратившимся гражданам в составлении 2 исковых заявлений на сумму 80,0 рублей. Судами удовлетворен 2 иска. Сумма возможного ущерба потребителей по решениям судов составила 178,0 рублей.

Наибольшее количество обращений были в отношении следующих хозяйствующих субъектов: ИП Карбанова Е.И., ИП Пшегоцкая., ИП Фомичева Е.Ю. и др.

2.2.8. Технически сложные товары бытового назначения

В адрес Качканарского территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступают обращения потребителей по вопросам покупки технически сложных товаров бытового назначения.

Из анализа динамики обращений потребителей следует, что, в 2022 году по сравнению с 2021 годом на 5 процентов уменьшилось количество жалоб на технически сложные товары бытового назначения.

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

Как и в 2021 году основное количество обращений потребителей было связано с требованиями имущественного характера.

В отчетном периоде в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих технически сложные товары, проведено 3 контрольно (надзорных) мероприятия без взаимодействия с контролируемыми лицами. В ходе проведения надзорных мероприятий специалистами территориального отдела давалась оценка продукции на соответствие обязательным требованиям, установленным законодательством.

Удельный вес технически сложных товаров бытового назначения, не соответствующих заявленным требованиям уменьшился на 93 процентов. В 2022 году проинспектировано 2 единицы технически сложных товаров бытового назначения, выявлена реализация 2 единиц товара с нарушениями, что составляет 100 процентов от общего числа проинспектированной продукции.

Наиболее часто выявляются следующие нарушения при реализации технически сложных товаров:

- продажа технически сложных товаров без необходимой и достоверной информации о наименовании и месте нахождения изготовителя, об основных потребительских свойствах товара, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товара, о сроке службы, о гарантийных сроках, о дате изготовления, о наименовании и месте нахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей
- отсутствие маркировки, установленной требованиями технических регламентов;
- продажа товаров без информации о товаре и изготовителе на русском языке.

Справка. Примеры нарушений:

1. В ходе проведения наблюдения за соблюдением обязательных требований в отношении ООО "ДНС РИТЕЙЛ" было установлено, согласно информации из Государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров ООО "ДНС РИТЕЙЛ", осуществляется повторная реализация товара маркированного средствами идентификации (Фотоаппарат INS MINI 11 LILAC PURPLE TH). Хозяйствующему субъекту по результатам проведения контрольно (надзорных) мероприятий без взаимодействия были выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.
2. В ходе проведения наблюдения за соблюдением обязательных требований в отношении ООО "ЛАЙТФОТОС" было установлено, согласно информации из Государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров ООО "ЛАЙТФОТОС", осуществляется повторная реализация товара маркированного средствами идентификации (Вспышка Falcon Eyes TE-600BW v3.0 студийная). Хозяйствующему субъекту по результатам проведения контрольно (надзорных) мероприятий без взаимодействия были выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлены предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

При этом Роспотребнадзором реализуются и иные меры, в том числе, меры по урегулированию имущественных споров, возникающих у потребителей с хозяйствующими субъектами. Так, в

целях разрешения гражданско-правовых споров территориальными отделами подготавливаются предложения о добровольном урегулировании требований потребителей.

Специалистами консультационного пункта для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2022 года оказано 163 консультаций по вопросам продажи технически-сложных товаров, из них 17 консультаций по вопросам продажи компьютеров, 76 - по вопросам продажи мобильных телефонов, 12 - по вопросам продажи автомобилей и другим вопросам.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- качества товаров, в том числе, об отказе продавца удовлетворить заявленные потребителем требования в связи с выявленными в товаре недостатками;
- отказ продавца от принятия технически сложного товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом;
- отказа продавца от расторжения договора и возврата уплаченных денежных средств при выявлении недостатка в технически сложном товаре в течение 15-дней с момента покупки;
- непредставления потребителю полной и достоверной информации о товаре (об отсутствии информации об изготовителе и его месте нахождения, об эффективном способе использования товара, отсутствие информации на русском языке, отсутствие сведений об обязательном подтверждении соответствия, информации о стоимости дополнительных платных услуг, и др.);
- навязывания дополнительных платных услуг (например, дорогостоящих юридических услуг при продаже автомобилей, дополнительных консультаций по настройке оборудования при продаже телефонов, обуславливание приобретения мобильных телефонов дополнительными сим-картами и другое);
- нарушения срока доставки предварительно оплаченного товара.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей в 2022 году было подготовлено:

- 12 претензий на сумму 270,0 рублей. В добровольном порядке удовлетворено 9 претензии на сумму 180,0 рублей, что составляет 72 процента от составленных.

Большая часть претензий подготовлена в отношении следующих хозяйствующих субъектов, реализующих технически сложные товары: АО «Связной логистика», ООО «Сеть Связной», зарегистрировано в г. Москва; ООО «ДНС Ритейл», зарегистрировано в г. Владивосток Приморского края; АО «РТК», зарегистрировано в г. Москва; ООО «МВМ» (магазин «М.Видео»), зарегистрировано в г. Москва; ООО «Ситилинк», зарегистрировано в г. Москва и прочие.

- 2исковых заявления на сумму 50,0 рублей, из них 2 рассмотрено в пользу потребителя на общую сумму 55.0рублей (100 процентов от подготовленных исков).

2.2.9. 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, специалистами территориального отдела в 2022 году проведено 1 надзорное мероприятие в отношении хозяйствующего субъекта, осуществляющего реализацию ламповой продукции (в 2021 г. - 2).

В ходе проведения надзорного мероприятия специалистами территориального отдела проведена оценка продукции на соответствие обязательным требованиям.

В 2022 году было проинспектировано 20 единиц продукции, с нарушением обязательных требований законодательства реализовывалось 20 единиц, что составило примерно.

В ходе надзорного мероприятия выявлены, следующие нарушения:

- продажа ламп накаливания мощностью 100 Вт и выше;
- продажа ламповой продукции без информации о классе ее энергетической эффективности.

Справка. Примеры нарушений:

В ходе проведения выездного обследования в отношении и ИП НУРОВА И.Р. по адресу: Свердловская обл., г.Кушва, пер. Свердлова, 3 (магазин «Стройсам»), выявлено нарушение права потребителя на получение достоверной информации о реализуемом товаре, реализация товаров без информации о классе их энергетической эффективности, иной обязательной информации об энергетической эффективности в их маркировке, на их этикетках, незаконная продажа товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством. В момент осмотра в торговом зале магазина были выставлены для продажи эл. лампы (согласно информации, указанной на ценнике Т150 Вт Е27 с (термоизлучатель) арт. 019687) стоимость 30,00 руб. На упаковку товара термоизлучатель различного назначения Лисма (Lisma) Т 230-150 были нанесены следующие сведения: 150 Вт, 230 В, цоколь Е27, тепловая мощность 129 ккал/ч, срок службы 100 ч., ТУ 3468-001-9998-1859-2011, ЕАС; изготовитель ООО "ССЗ Лисма", 430034, г. Саранск, ул. Лодыгина, д.6, стр. 25, пом. 2; срок хранения 2 года со дня изготовления; гарантийный срок 3 месяца со дня продажи через розничную торговую сеть; дата изготовления указана на этикетке групповой упаковки(квартал год на термоизлучателе). На ценнике, размещённом в непосредственной близости к товару, предоставлялась не достоверная информации о наименовании товара. Фактически реализовались электрические лампы накаливания мощностью более ста ватт, без указания в маркировке (на этикетках) информации о классе энергетической эффективности товаров. Хозяйствующему субъекту выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

2.2.10. Парфюмерно-косметические изделия

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

Территориальным отделом в течение 2022 года проведено 11 надзорных мероприятий предприятий торговли, реализующих парфюмерно-косметическую продукцию, нарушения выявлены в ходе 1 мероприятия, что составило 9 процентов, из них 1 контрольно (надзорное) мероприятие на территории Кушвинского городского округа.

В 2022 году было проинспектировано около более 8 единиц парфюмерно-косметических изделий, выявлена реализация 8 единиц товара с нарушениями, что составило примерно 100 процентов.

Удельный вес парфюмерно-косметических изделий, не соответствующих заявленным требованиям, уменьшился на 11 процентов в сравнении с 2021 годом.

Существенная часть нарушений приходится на нарушение правил маркировки средствами идентификации.

Справка. Примеры нарушений:

В ходе проведения контрольно (надзорного) мероприятия без взаимодействия (наблюдение за соблюдением обязательных требований) в отношении ИП Юзелака А.Ю., было установлено, согласно информации из Государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров ИП Юзелака А.Ю., осуществляется повторная реализация товара (Туалетная вода для женщин), маркированного средствами идентификации. Хозяйствующему субъекту по результатам проведения контрольно (надзорных) мероприятий без взаимодействия были выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлены предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. При повторном наблюдении за соблюдением обязательных требований, нарушений не установлено.

2.2.11. Товары бытовой химии

С 2013 года Управление системно инспектирует данную группу товаров. Системное инспектирование было связано с большим процентом неудовлетворительных результатов исследований по показателю «метанол» стеклоомывающей жидкости для автомобилей.

В адрес Качканарского территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в 2022 году не поступали обращения потребителей по качеству и безопасности товаров бытовой химии.

За 2022 год проведено 41 надзорных мероприятий предприятий реализующих товары бытовой химии, выявлены нарушения в 15 мероприятиях, из них 5 контрольно (надзорных) мероприятия на территории Кушвинского городского округа.

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

Так, в 2022 году проинспектировано 222 единицы товаров бытовой химии, выявлена реализация товаров с нарушениями в количестве 116 единиц, что составляет порядка 52 процентов.

Основные нарушения, установленные при реализации товаров бытовой химии, оборот продукции с маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации и иные.

Справка. Примеры нарушений:

1. В ходе проведения выездного обследования в отношении ИП Юдина Олега Владимировича по адресу: Свердловская обл., г. Кушва, Коммуны ул., 37- Автомагазин, выявлено: нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре; продажа товаров без маркировки (нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации). Потребительская маркировка Антиобледенителя «Anti лед»-25 (изготовитель ООО «Сити-групп», 391090, Рязанская обл., Спасский район, пос. Спиртозаводской, ул. Лагерная, д.2, кв. 8), не содержит следующую информацию: контактные данные для экстренных обращений, номер телефона стороны, несущей ответственность за размещение продукта на рынке; идентификационные данные партии продукции; указано "Срок годности 5 лет со дня изготовления", однако сведения о дате изготовления продукции или о месте на потребительской упаковке, где эта дата указана отсутствуют; в потребительскую маркировку включен перечень ингредиентов, входящих в состав товаров бытовой химии, однако не указано их содержание в процентах. Хозяйствующему субъекту выданы рекомендации по соблюдению

обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

2. В ходе проведения выездного обследования в отношении и ИП НУРОВА ИЛЬДАРА РАИСОВИЧА по адресу: Свердловская обл., г.Кушва, пер. Свердлова, 3 -магазин «Стройсам», выявлено нарушение права потребителя на получение достоверной информации о реализуемом товаре. На ценнике Теплоносителя Showstorm (изготовитель ,ООО «ЧелябХимСинтез», 454091, г. Челябинск, ул. Свободы, 72, пом. 45, каб. № 3), продавцом предоставляется не достоверная информации об объеме реализуемого товара. Хозяйствующему субъекту выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Приняты меры, направленные на профилактику нарушений: на сайте Мой город (Кушва, Красноуральск, Верхняя Тура, <https://moigorod.online/>), сайте kachkanar.ru (г.Качканар, www.kachkanar.ru/), размещен материал «Требования к информации, которая должна содержаться в ценнике на товар».

Специалистами консультационного пункта для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2022 года оказана 14 консультация по вопросам продажи товаров бытовой химии, что на 39 процентов меньше, чем в 2021 году.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- продажи товаров ненадлежащего качества, доказательства ненадлежащего качества товара (не нравится резкий запах, раздражает кожу и другое) (39 процентов консультаций);
- непредставление потребителю полной и достоверной информации о товарах (потребительских свойствах товара, цене товаров и прочее) (28 процентов консультаций);
- обмена (возврата) товара надлежащего качества (19 процентов консультаций);
- предоставление недостоверной информации о производителе товара (5 процентов) и другие вопросы.

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

В 2022 г. претензии и иски для потребителей по вопросам продажи товаров бытовой химии не подготавливались.

2.2.12. Дистанционная торговля

Современные технологии предоставляют возможность приобретения различных товаров и услуг через Интернет или специальные мобильные приложения (одежда и обувь, бытовая техника, парфюмерно-косметические и другие товары, услуги каршеринга и т.д.).

В 2022 г. наблюдается рост числа жалоб в области электронной коммерции в сравнении в 2021 годом.

Основные категории товаров, на которые поступали жалобы потребителей в 2022 году - технически сложные товары бытового назначения, товары легкой промышленности.

Качканарским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в 2022 г. рассмотрено 5 жалоб на продажу товаров через Интернет - магазины отношении (маркетплейсы Wildberries, Ozon) или заключение договоров оказания услуг дистанционным способом.

Основными поводами для обращения граждан в территориальный отдел 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;

-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;
-односторонний отказ продавца от договора.

В 2022 году Кировским районным судом г. Екатеринбурга Свердловской области удовлетворено 6 заявлений о блокировке сайтов, осуществляющих дистанционную продажу табачной, никотинсодержащей.

Специалистами консультационного пункта для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2022 года оказаны 32 консультации по вопросам продажи товаров дистанционным способом, что на 4 процента меньше, чем в 2021 году.

Большая часть обращений поступила в отношении продажи одежды и обуви, мебели, технически сложных товаров, в том числе бытового назначения, автозапчастей и другое.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- непредставление информации о наименовании продавца, его адресе и невозможности его установить, в том числе при продаже товаров через социальные сети в сети «Интернет»; информации о товаре, в том числе о потребительских свойствах товара;
- продажи товара ненадлежащего качества, в том числе несоответствия полученного товара информации о характеристиках товара, размещенной на сайте, передачи несогласованного в договоре товара;
- нарушения срока передачи предварительно оплаченного товара;
- отказа продавца принять товар надлежащего качества и другое.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом в течение 2022 года было подготовлено 4 претензии на сумму 55 тыс. рублей.

В течение 2022 года специалистами консультационного пункта для потребителей подготовлено 4 исковых заявления по вопросам защиты прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом на сумму 87 тысяч рублей. Все иски были удовлетворены, по решениям судов сумма возмещенных потребителям денежных средств составила 114тыс. рублей. Исковые заявления подготовлены в отношении следующих хозяйствующих субъектов:ООО «Вайлдберриз» (Московская область), ИП Шнейдерман (г. Санкт-Петербург) ООО «ХАР».

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.

В 2022 году в Качканарский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 79 обращений потребителей, связанных с предоставлением услуг (выполнением работ), что на 61 процента меньше, чем в предыдущем году.

В структуре всех поступающих в территориальный отдел обращений по вопросам защиты прав потребителей сфера оказания услуг (выполнения работ) составляет 42 процента (2021 г. - 68 процентов). Удельный вес данных обращений в общей структуре в сравнении с 2021 годом изменился. Наиболее проблемными услугами с точки зрения потребителей являются медицинские услуги - 7,6 процента, транспортные услуги - 6,6 процента.

С целью выявления и пресечения нарушений в сфере оказания возмездных услуг населению, проводились контрольные (надзорные) мероприятия без взаимодействия.

Оценка соответствия условий оказания услуг императивным требованиям, установленным законодательством, проводилась в 2022 году специалистами территориального отдела в ходе 20 надзорных мероприятий, при этом нарушения выявлены в 50 процентах надзорных мероприятий.

Количество выявленных нарушений прав потребителей в среднем на одно надзорное мероприятие в области оказания услуг (выполнения работ) составило 6,8 нарушений.

На высоком уровне остался удельный вес контрольно - надзорных мероприятий в сфере предоставления туристских услуг.

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.

В адрес исполнителей выданы 15 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

В 2022 г. судами удовлетворено 6 исков потребителей услуг, в защиту которых Качканарский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области выступал с заключением (2021 г. – 12 исков), а также 2 иска в защиту прав потребителя, поданных административным органом в сфере оказания услуг (2021 г. - 2 иска).

Судом присуждено в пользу потребителей порядка 855 тыс. рублей (2021г. – 1946 тыс. рублей).

Консультационным пунктом для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2022 год в сфере оказания услуг было оказано 415 консультаций (2021 г. - 399 консультаций), подготовлено 16 претензий (2021 г. -23 претензии), 6 исковых заявления (2021 г. - 2 исковых заявления) .

По результатам деятельности консультационного пункта в досудебном и судебном порядке потребителям товаров возмещено около 834 тыс. руб. (2021 г. – 993 тыс. руб.).

Качканарским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, консультационным пунктом для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в области информирования потребителей в сфере оказания услуг проведено порядка 30 мероприятий.

3.1. Медицинские услуги

Здоровье является высшим благом для человека, без которого могут утратить значение многие другие блага. Право на охрану здоровья и медицинскую помощь отнесено к числу конституционно значимых ценностей, основных неотчуждаемых прав и свобод человека, принадлежащих ему от рождения и подлежащих государственной защите (ч. 1 ст. 41 Конституции РФ).

Право на охрану здоровья закреплено в таких международных документах, как «Всеобщая декларация прав человека» (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948), «Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах» (Принят 16.12.1966 Резолюцией 2200 (XXI) на 1496-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН), «Устав (Конституция) Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ)» и др.

В Стратегии национальной безопасности Российской Федерации, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 2 июля 2021 г. N 400 (далее - Стратегия), здравоохранение определено в числе стратегических национальных приоритетов, наряду с обороной страны, государственной и общественной безопасностью и иными важнейшими направлениями.

Согласно Стратегии достижение целей государственной политики в сфере сбережения народа России и развития человеческого потенциала обеспечивается, в том числе, повышением качества и доступности медицинской помощи, включая вакцинацию, и лекарственное обеспечение;

обеспечением устойчивости системы здравоохранения, ее адаптации к новым вызовам и угрозам, в том числе связанным с распространением инфекционных заболеваний, созданием резервов лекарственных препаратов и медицинских изделий.

Часть 2 ст. 19 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» устанавливает право каждого на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

Основную конкуренцию частным медицинским клиникам составляют государственные медицинские организации, которые также предоставляют платные медицинские услуги.

В случае неудовлетворенности качеством полученной медицинской услуги граждане обращались с жалобами в надзорные органы, в том числе в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области.

По итогам 2022 г. в адрес территориального отдела поступило 8 обращений граждан по вопросам оказания платных медицинских услуг, за аналогичный период прошлого 2021 г. поступило 9 письменных обращений граждан по вопросам оказания платных медицинских услуг. Таким образом, отмечается снижение количества поступивших обращений на 11 процентов.

Значительная доля поступающих обращений сводится к предъявлению имущественных требований в связи с ненадлежащим качеством оказанных услуг, отказом в возврате денежных средств, что не относится к полномочиям Службы.

По вопросам гражданско-правового характера специалистами территориального отдела направлялись разъяснения потребителям об алгоритме дальнейших действий с целью разрешения конфликтной ситуации.

В 2022 году территориальным отделом проведено 2 надзорных мероприятия в отношении организаций, предоставляющих платные медицинские услуги, из них 1 контрольно (надзорное) мероприятие на территории Кушвинского городского округа. Удельный вес мероприятий, в ходе которых были выявлены нарушения составил 100 процентов.

Всего в 2022 году выявлено 20 нарушений обязательных требований законодательства РФ в области защиты прав потребителей медицинских услуг.

По результатам проведенных мероприятий в сфере платных медицинских услуг в 2022 г. территориальным отделом объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

Основные нарушения, выявленные при осуществлении надзора - нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о работе (услуге), об исполнителе.

Справка. Примеры нарушений:

В ходе проведения наблюдения за соблюдением обязательных требований в отношении ООО "ДЕНТАЛ КЛАССИК" установлено, юридическое лицо при предоставлении платных медицинских услуг, допускает нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, об исполнителе, а именно: исполнитель не предоставляет информацию, посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащую следующие сведения: о наименовании юридического лица, 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; 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); перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты; порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой; сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации; режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг; 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. Хозяйствующему субъекту по результатам проведения контрольно (надзорных) мероприятий без взаимодействия были выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлены предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Приняты меры, направленные на профилактику нарушений: на сайтах kachkanar.ru, moigorod.online, размещена статья на тему: «Об особенностях предоставления платных медицинских услуг».

Специалистами консультационного пункта для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2022 года оказано 36 консультаций по вопросам оказания медицинских услуг на 30 процентов больше, чем в 2021 году.

Большая часть обращений поступила в отношении оказания платных стоматологических услуг и другое. Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

- несоблюдение требований к письменной форме договоров;
- отказ от предоставления услуг;
- не предоставление полной информации о цене услуги;
- нарушения срока оказания услуг;

С целью восстановления нарушенных прав потребителей при оказании медицинских услуг специалистами консультационного пункта для потребителей в течение 2022 года было подготовлено 4 претензии (сумма заявленная к возмещению 700 тыс. руб.).

3.2. Туристские услуги

В настоящее время туристическая активность постепенно восстанавливается после ограничений, связанных с пандемией коронавируса.

С 1 января 2021 года вступили в силу ряд нормативно -правовых актов, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей туристских услуг.

В связи с Указом Президента Российской Федерации от 5 июня 2020 г. № 372 «О совершенствовании государственного управления в сфере туризма и туристской деятельности», в рамках реализации механизма «регуляторной гильотины» разработаны и приняты:

- 1)Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (далее - Правила № 1853), которые пришли на смену Правилам оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (далее - Правила № 452). Новые правила будут действовать до 31 декабря 2026 года.
- 2)Приказом Ростуризма от 27.11.2020 N 448-Пр-20 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком» утверждены:

-типовая форма договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком;

-типовая форма договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком. Настоящий Приказ действует до 1 января 2026 года.

3) Постановление Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2020 г. № 1532 «Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма». Правила устанавливают порядок и условия возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма, из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма;

4) Постановление Правительства Российской Федерации от 11 августа 2020 г. № 1209 «Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма». Правила определяют порядок и условия оказания объединением туроператоров в сфере выездного туризма экстренной помощи туристам (организации перевозки туриста из страны временного пребывания (оплата услуг по перевозке) и (или) иные действия (в том числе оплата услуг по размещению), в случае неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма по причине невозможности исполнения всех обязательств по договору о реализации туристского продукта.

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за отчетный период установлено следующее.

В 2022 году в Качканарский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 2 обращения, связанных с нарушениями прав потребителей при предоставлении туристских услуг. В сравнении с 2021 годом в 2022 году количество обращений, связанных с нарушениями прав потребителей при предоставлении туристских услуг уменьшилось на 66 процентов (в 2021 году - 6 обращение).

В структуре обращений наиболее распространенными являются вопросы: отказ об удовлетворении гражданско-правовых требований; нарушения сроков предоставления услуг.

В 2022 году территориальным отделом проведено 2 надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих населению туристские услуги, из которых в 1 были выявлены нарушения. Удельный вес мероприятий с нарушениями составил 50 процентов.

Хозяйствующему субъекту по результатам проведения контрольно (надзорных) мероприятий без взаимодействия были выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлены предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Приняты меры, направленные на профилактику нарушений: на сайтах kachkanar.ru, moigorod.online, размещена статья на тему «Качканарский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области сообщает» (постановлениями Правительства Российской Федерации № 991 и № 992 утверждены Правила оказания услуг инструктором-проводником в Российской Федерации и Правила оказания услуг экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком в Российской Федерации).

Территориальным отделом дано 2 заключения по гражданским делам в целях осуществления возложенных на него функций по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей, 2 из них рассмотрены и поддержаны судами.

Консультационным пунктом для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2022 год было оказано 31 консультация по вопросам защиты прав потребителей в сфере туризма.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- нарушения сроков удовлетворения требований потребителя или отказа от удовлетворения требований потребителя и прочее;
- нарушение требований к качеству оказанных услуг (средств размещения, условий оказания услуг и прочее);
- нарушение требований о своевременном предоставлении необходимой и достоверной информации об исполнителе (туроператоре) и оказываемых услугах;
- отказа от договора оказания услуг по инициативе потребителя и взыскании штрафных санкций;
- одностороннего изменения туроператором условий договора.

Для потребителей подготовлено 6 претензий, из которых 4 удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 336 тыс. рублей.

Потребителям оказана помощь в подготовке 3 исковых заявлений, судом удовлетворены 3 иска, возмещенная в судебном порядке сумма составила 361 тыс. рублей.

Справка. Примеры судебной практики:

В мае 2022г. гражданка Г. обратилась в Консультационный пункт для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за оказанием помощи.

Между потребителем Г. и индивидуальным предпринимателем П. являющимся турагентом, договором туристского обслуживания, где туроператором является ООО «Национальная туристическая компания Интурист» был заключен договор по бронированию, оплате, получению и передаче Заказчику ваучера(путевки) комплекса услуг, входящих в туристский продукт туроператора, совершать иные предусмотренные договором действия, необходимые для получения заказчиком комплекса туристских услуг, входящих в туристский продукт. Оказание услуг, входящих в туристский продукт обеспечивается туроператором.

Согласно заявке на бронирование гр. Г. был выбран и забронирован турагентом туристский продукт со следующими характеристиками:

- количество туристов – 1;
- страна пребывания – РФ, г.Сочи (отель Ростов 2*);
- сроки путешествия – с 31.07.2021 г. по 10.08.2021 г.;
- трансфер – нет.

Потребителем была внесена предоплата в размере 15920,00руб. «22» июля 2021 г. пришло сообщение, что время вылета рейса WZ828 Екатеринбург-Сочи 31.07.2021г.-изменено. Дату вылета авиакомпания предложила на 01.08.2021г., что потребителя не устроило.

23.07.2021г. гр. Г. обратилась в ООО «НТК Интурист» об аннулировании брони и возврате денежных средств, в чем ей было отказано. Специалистом по защите прав потребителей было составлено исковое заявление в суд.

В итоге судебного заседания суд решил взыскать с предпринимателя в пользу потребителя оплаченные денежные средства, неустойку, компенсацию морального вреда, штраф за неудовлетворение требований покупателя в добровольном порядке в размере 49 246 руб. 40 коп.

В области информирования населения о правах потребителей туристских услуг проведено 3 мероприятия.

3.3. Услуги связи

В настоящее время рынок телекоммуникационных услуг в Российской Федерации активно развивается. Для реализации услуг связи продолжают появляться новые технологии, вызывающие интерес со стороны населения. Основными сегментами рынка услуг связи по-прежнему являются услуги телефонной и подвижной связи, услуги передачи данных через интернет и спутникового телевидения. Для рынка телекоммуникаций все более характерным становится изменение структуры предоставляемых услуг. Стремительно видоизменяется IP-телефония и электронная

коммерция. Отмечается модернизация технологий мобильной связи, в том числе совершенствуются технологии мобильных приложений, позволяющих гражданам дистанционно заказывать, приобретать и оплачивать товары (работы, услуги).

В связи с введенными ограничительными мерами по нераспространению новой коронавирусной инфекции россияне стали чаще использовать Интернет для получения образования, досуга и развлечений, приобретения товаров.

Услугами почтовой связи также пользуются продавцы при направлении товаров, приобретенных потребителями дистанционным способом. При этом, оператор почтовой связи несет ответственность как перед продавцом, так и перед покупателем.

Абоненты услуг связи по какой-либо причине считающие, что при оказании услуг связи нарушены их права обращаются с жалобами в Роспотребнадзор.

В 2022 году в адрес территориального отдела поступило 4 письменных обращения, количество в сравнении с 2021 годом не изменилось.

Проблемные вопросы, которые поднимаются гражданами в обращениях:

- ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в т.ч., об основных потребительских свойствах, сроках, цене, включая полную стоимость кредита и пр.);
- одностороннее изменение условий договор;
- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет и пр.).

Потребителям были даны разъяснения действующего законодательства, механизм самозащиты прав гражданско-правовым путем в судебном порядке.

В сфере защиты прав потребителей услуг связи в 2022 году дано 1 предложение о добровольном требовании потребителя к АО «Почта России». Юридическим лицом заявленные требования удовлетворены.

Консультационным пунктом за 2022 год было оказано 15 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 1 претензия, рассмотрена и удовлетворена.

3.4. Долевое строительство жилья

Одним из наиболее значимых вопросов остается проблема защиты прав и законных интересов граждан, чьи денежные средства привлекаются застройщиками на основании договора участия в долевом строительстве.

Контроль и надзор в области долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 30.12.2004 N 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской

Федерации» уполномоченным органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, на территории которого осуществляется данное строительство (часть 2 статьи 23 Закона о долевом строительстве).

Строительный надзор осуществляется Департаментом государственного жилищного и строительного надзора по Свердловской области в отношении объектов капитального строительства, по результатам которого Департамент выдает застройщику заключение о соответствии построенного, реконструированного объекта капитального строительства требованиям проектной документации, в том числе требованиям в отношении энергетической эффективности и требованиям в отношении оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов.

Качканарским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области также проводятся мероприятия, направленные на защиту прав потребителей в сфере долевого строительства.

В 2022 году в адрес территориального отдела поступило 1 обращение от гражданина проживающего на территории Кушвинского городского округа на услуги долевого строительства. Тематика обращения- вопросы предоставления информации, включения в договор условий, ущемляющих права потребителей, отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (перерасчет, неустойка и пр.).

Роспотребнадзор обратился в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов гражданина по его просьбе. Решением Верх-Исетского районного суда г. Екатеринбурга по делу № 2-6384/2022 исковые требования удовлетворены частично (вступило в законную силу).

Справка. Примеры выявленных нарушений:

В ходе проведения наблюдения за соблюдением обязательных требований в отношении ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "РАЗВИТИЕ" установлено, юридическое лицо допускается включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей.

Пункт 2.1. Договора содержит условие: «...В случае, когда фактическая суммарная площадь Объекта долевого строительства по результатам обмеров органами инвентаризации будет отличаться от проектной в меньшую сторону, Застройщик возвращает денежные средства за разницу, исходя из стоимости 1 квадратного метра площади, в течение 90 дней с даты подписания Участником долевого строительства Передаточного акта.

В соответствии со ст. 22 Закона № 2300-1, требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Следовательно, данный пункт договора предусматривающий срок возврата денежных средств равный 90 дням, не соответствуют требованиям Закона о защите прав потребителей, ущемляет установленные Законом права потребителей.

Пункт 7.3.2 Договора содержит условие: Участник долевого строительства обязуется: «В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания настоящего договора предоставить нотариально удостоверенную доверенность на представителей Застройщика для представления интересов Участника по всем вопросам, связанным с государственной регистрацией настоящего Договора, а также иные необходимые для государственной регистрации документы Затраты, а

также в случае возникновения дополнительные затраты, связанные с регистрацией настоящего Договора (дополнений, изменений к нему), производить за свой счет.».

В случае проведения электронной регистрации Договора предоставление нотариально удостоверенной доверенности не требуется.

В соответствии с п.6 ст. 16 ФЗ 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", после передачи застройщиком по правилам, предусмотренным статьей 8 настоящего Федерального закона, объекта долевого строительства участнику долевого строительства и постановки такого объекта на государственный кадастровый учет застройщик имеет право на подачу без доверенности в орган регистрации прав заявления о государственной регистрации права собственности участника долевого строительства на такой объект и указанного в пункте 3 части 11 статьи 48 Федерального закона от 13 июля 2015 года N 218-ФЗ "О государственной регистрации недвижимости" передаточного акта (иного документа о передаче объекта долевого строительства). В таком случае:

1) застройщик вправе осуществить перевод передаточного акта (иного документа о передаче объекта долевого строительства) в форме документа на бумажном носителе в форму электронного образа документа путем его сканирования и заверить его усиленной квалифицированной электронной подписью лица, уполномоченного действовать от имени застройщика. Указанный электронный образ документа (передаточного акта (иного документа о передаче объекта долевого строительства) имеет ту же юридическую силу, что и документ на бумажном носителе. Изготовление указанного электронного образа документа осуществляется без взимания платы с участника долевого строительства;

2) застройщик после государственной регистрации права собственности участника долевого строительства обязан передать собственнику выданную в соответствии с частью 1 статьи 28 Федерального закона от 13 июля 2015 года N 218-ФЗ "О государственной регистрации недвижимости" в целях удостоверения проведения государственной регистрации права собственности участника долевого строительства на объект долевого строительства выписку из Единого государственного реестра недвижимости.

В соответствии с п. 2 ст.16 Закона № 2300-1, запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).

В данном случае регистрация прав собственности на объект строительства обусловлена оформлением нотариально удостоверенной доверенности, которая не требуется в соответствии с действующим законодательством.

Пункт 6.3 Договора содержит условие: «В случае если Объект долевого строительства построен Застройщиком с отступлениями от условий настоящего Договора и (или) указанных в п.6.1 настоящего Договора обязательных требований, приведшими к ухудшению качества Объекта долевого строительства, или с иными недостатками, которые делают его непригодным для предусмотренного Договором использования, Участник долевого строительства вправе потребовать от Застройщика безвозмездного устранения недостатков в разумный срок. Участник долевого строительства не вправе требовать от Застройщика соразмерного уменьшения Цены Договора и/или возмещения своих расходов на устранение недостатков Объекта долевого строительства. Требование об устранении недостатков Объекта долевого строительства должно быть составлено в письменном виде, подписано Участником долевого строительства лично, а также должно содержать указание на нормы Договора и/или законы, которым Объект долевого строительства не соответствует. Срок устранения недостатков подлежит согласованию Сторонами, но не может быть менее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения Застройщиком соответствующего требования. ...».

В соответствии с п. 2 и п.3 ст. 7 Федерального закона № 214-ФЗ в случае, если объект долевого строительства построен (создан) застройщиком с отступлениями от условий договора и (или) указанных в части 1 настоящей статьи обязательных требований, приведшими к ухудшению качества такого объекта, или с иными недостатками, которые делают его непригодным для предусмотренного договором использования, участник долевого строительства, если иное не установлено договором, по своему выбору вправе потребовать от застройщика:

- 1) безвозмездного устранения недостатков в разумный срок;
- 2) соразмерного уменьшения цены договора;
- 3) возмещения своих расходов на устранение недостатков.

В случае существенного нарушения требований к качеству объекта долевого строительства или не устранения выявленных недостатков в установленный участником долевого строительства разумный срок участник долевого строительства в одностороннем порядке вправе отказаться от исполнения договора и потребовать от застройщика возврата денежных средств и уплаты процентов в соответствии с частью 2 статьи 9 настоящего Федерального закона.

В изложенной редакции п.6.3 Договора ограничивает право потребителя самостоятельно выбрать способ восстановления нарушенного права.

Пункт 13.1. Договора содержит условие: «Споры по настоящему Договору рассматриваются с соблюдением претензионного порядка. Претензии предъявляются в письменной форме и подписываются уполномоченным представителем Стороны, направляющей претензию. Претензия рассматривается в течение 30 (и) календарных дней со дня ее получения. Сообщение о результатах рассмотрения претензии направляется заявителю в течение 2 (двух) дней с момента окончания срока для рассмотрения претензии.».

В соответствии с п. 9 ст. 4 Федерального закона № 214-ФЗ к отношениям, вытекающим из договора, заключенного гражданином-участником долевого строительства исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, применяется законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей в части, не урегулированной настоящим Федеральным законом.

Таким образом, к отношениям сторон с участием граждан, связанным с долевым участием в строительстве, подлежит применению Закон № 2300-1.

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» содержит исчерпывающий перечень случаев, устанавливающих обязательный претензионный порядок в решении спорных ситуаций в отношениях с потребителем.

Обязательный досудебный порядок урегулирования разногласий по спорам, связанным с долевым участием в строительстве жилого дома действующим законодательством не предусмотрен.

В соответствии с п.11 ч.2 ст.16 Закона № 2300-1, к недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся: условия, которые устанавливают обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом.

По данной категории споров не предусмотрен обязательный досудебный (в том числе претензионный) порядок их разрешения споров.

Подобные условия договоров участия в долевым строительстве являются ущемляющими права потребителя.

Пункт 13.2 Договора содержит условие: «При невозможности урегулирования спора переговорным путем, он передается на рассмотрение в суд по месту нахождения Застройщика в порядке, установленном действующим законодательством РФ.».

Пункт 2 ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", прямо предусматривает право потребителя определять подсудность спора по иску, вытекающему из нарушения прав потребителей, и ограничение этого права является ничтожным.

Иски о взыскании денежных средств (неустойки, компенсации морального вреда), вытекающие из договоров участия в долевом строительстве, можно предъявить по выбору истца в суд по адресу ответчика-организации, по месту жительства или пребывания истца либо по месту заключения или исполнения договора (ст. 28, ч. 7 ст. 29 ГПК РФ, п. 2 ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", п. 4 Обзора от 04.12.2013).

Выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу (ч. 10 ст. 29 ГПК РФ)

В соответствии с п. 2 ч.2 ст.16 Закона № 2300-1, к недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся: условия, которые ограничивают право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров, предусмотренный пунктом 2 статьи 17 настоящего Закона.

Согласно п. 1 ст. 16 Закона № 2300-1 условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Таким образом, указанные условия договора, не основаны на действующем законодательстве, ущемляют права потребителей.

Хозяйствующему субъекту по результатам проведения контрольно (надзорных) мероприятий без взаимодействия были выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлены предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

В 2022 году в области защиты прав потребителей услуг долевого строительства Качканарским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 1 мероприятие, направленное на повышение уровня информированности населения о требованиях в сфере долевого строительства.

Одной из причин низкого количества обращений является ограниченность компетенции Роспотребнадзора в данной сфере (вопросы предоставления информации, включения в договор условий, ущемляющих права потребителей).

3.5. Финансовые услуги

Качканарский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области осуществляет надзор в отношении финансовых организаций, информирование и консультирование потребителей, в том числе проводит мероприятия, направленные на правовое просвещение потребителей.

В целях совершенствования национальной системы защиты прав потребителей Правительством Российской Федерации в 2017 году разработаны и утверждены Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года и Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017-2023 годы.

Постановлением Правительства Свердловской области от 29.11.2018 №846-ПП утверждена комплексная программа Свердловской области «Повышение финансовой грамотности населения в Свердловской области на 2018-2023 годы» (общий объем финансирования - 47,1 млн. руб., объем финансирования в 2022 году - 5,920 млн. рублей, финансирование осуществляется из областного бюджета).

Программа предусматривает проведение образовательных мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности населения, в том числе, в дошкольных образовательных

организациях, общеобразовательных организациях, а также среди взрослого населения различных возрастных категорий, включая пожилое население.

Ответственными исполнителями программы являются органы и учреждения Свердловской области - Министерство финансов Свердловской области, Региональный центр финансовой грамотности, Министерство инвестиций и развития Свердловской области, Министерство общего и профессионального образования Свердловской области, Министерство социальной политики Свердловской области, Департамент информационной политики Свердловской области, Уральское Главное управление Банка России, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», органы местного самоуправления.

С 3 сентября 2018 г. вступил в силу Федеральный закон от 04.06.2018 N123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Настоящий Федеральный закон в целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг определяет правовой статус уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг (далее - финансовый уполномоченный), порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями (далее - стороны), а также правовые основы взаимодействия финансовых организаций с финансовым уполномоченным.

Должность финансового уполномоченного учреждается для рассмотрения обращений потребителей об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги.

Федеральный закон определяет правовой статус уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, а также правовые основы взаимодействия финансовых организаций с финансовым уполномоченным.

Рынок финансовых услуг характеризуется стремительным развитием. В условиях развития цифровой экономики в России, расширения сферы финансовых услуг, появления новых финансовых инструментов, основанных на применении информационных технологий (банкоматы, банковские терминалы, приложения мобильных банки (интернет-банки) и т.д.) позволило финансовым организациям упростить доступ к своим услугам для широкого круга потребителей.

Все эти финансовые инструменты, не только создали комфортную пользовательскую среду, но и появление новых финансовых рисков, которые нужно учитывать.

В аспекте перехода на дистанционные каналы обслуживания, оказалось очевидным, что скорость развития мошеннических схем в банковской сфере существенно превышает скорость построения защиты от противозаконных действий.

Помимо этого, финансовые организации, зачастую, не разъясняют гражданам, как эффективно и безопасно пользоваться услугами. В результате доверчивые и пожилые потребители становятся основными объектами интереса для мошенников.

Потребители очень активно пользуются услугами, предоставляемыми финансовыми организациями - платежными услугами, кредитными продуктами, услугами негосударственных пенсионных фондов, услугами страховых компаний.

По-прежнему проблемой остается, с одной стороны, неспособность граждан оценивать принимаемые на себя риски и обязательства по договорам кредитования, с другой - отсутствие четких, законодательно урегулированных критериев платежеспособности заемщиков и, как следствие, зачастую безответственное кредитование.

Наиболее актуальными проблемами остаются недобросовестные практики, посягающие на следующие права потребителя:

-на свободный выбор (навязывание дополнительных услуг без согласия потребителя, отказ в предоставлении финансовых услуг, блокировка банковских карт и т. п.);
-на безопасность услуги (хищение денежных средств со счета потребителя, взыскание задолженности).

Быстро развивающийся и сложный характер цифровых финансовых услуг демонстрирует потребность в новых подходах к регулированию, возникает особая актуальность в повышении финансовой грамотности населения и обеспечения эффективной защиты прав потребителей финансовых услуг.

В 2022 году территориальным отделом рассмотрено 4 обращения граждан в области финансовых услуг, что на 55 процентов меньше, чем в 2021 году.

На территории Кушвинского городского округа в 2022 году в области защиты прав потребителей финансовых услуг, не проводились контрольно (надзорные) мероприятия.

Специалистами консультационного пункта для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2022 году оказано 23 консультации по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, подготовлено 3 претензии. Удовлетворено 2 претензии. Всего, в результате правовой помощи со стороны территориального отдела и консультационного пункта потребителям возмещено порядка 30тыс. руб.

В области информирования населения о правах потребителей финансовых услуг проведено 8 мероприятий. Для определения реального уровня финансовой грамотности специалисты по защите прав потребителей Качканарского территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и консультационного пункта для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» ежегодно проводят анкетирование граждан.

3.6. Платные образовательные услуги

Право на образование является одним из основных и неотъемлемых конституционных прав граждан Российской Федерации (ст. 43 Конституции РФ).

В Российской Федерации гарантируются общедоступность и бесплатность в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами дошкольного, начального общего, основного общего и среднего общего образования, среднего профессионального образования, а также на конкурсной основе бесплатность высшего образования в случае получения гражданином образования данного уровня впервые.

Вместе с тем, стремительное развитие рынка платных образовательных услуг определяет актуальность проблем защиты прав потребителей в данной сфере.

Если ранее деятельность образовательных учреждений финансировалась исключительно за счет бюджетных средств и оказание образовательных услуг на платной основе являлось скорее исключением, чем правилом, то в современных российских реалиях платные образовательные услуги приобретают все большую популярность.

В соответствии с частью 1 статьи 101 Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон N 273-ФЗ) организации, осуществляющие образовательную деятельность, вправе осуществлять указанную деятельность за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об оказании платных образовательных услуг. Платные образовательные услуги представляют собой осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об оказании платных образовательных услуг. Доход от оказания платных образовательных услуг используется указанными организациями в соответствии с уставными целями.

При этом, согласно части 2 статьи 101 Федерального закона N 273-ФЗ платные образовательные услуги не могут быть оказаны вместо образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов. Средства, полученные организациями, осуществляющими образовательную деятельность, при оказании таких платных образовательных услуг, возвращаются оплатившим эти услуги лицам.

Платные образовательные услуги оказываются на основании договора об образовании, который заключается в простой письменной форме. Образовательные услуги предоставляются гражданам в ходе реализации образования различных видов: общего образования, профессионального образования, дополнительного образования и профессионального обучения.

Договор об оказании платных образовательных услуг является одним из видов гражданско-правового договора возмездного оказания услуг, согласно которому образовательное учреждение оказывает услугу по обучению гражданину-потребителю (обучающемуся) в приобретении навыков и знаний, а на рассматриваемые отношения соответственно распространяется Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

В 2022 г. в адрес территориального отдела не поступили письменные обращения граждан. Всего в 2022 г. специалистами территориального отдела проведено 2 надзорных мероприятий в отношении организаций, предоставляющих платные образовательные услуги, в ходе мероприятий не выявлены нарушения.

Подан 1 иск в суд в защиту потребителя, рассмотрен судом и удовлетворен, присуждено денежных средств в пользу потребителя – 20,16 тыс. рублей.

Всего в 2022 году специалистами территориального отдела проведено 4 мероприятия, направленных на просвещение потребителей в области защиты прав потребителей на рынке платных образовательных услуг (путем размещения информации в информационных агентствах (сайтах)).

Консультационным пунктом для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2022 г. оказано 2 консультации по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания образовательных услуг.

Потребители чаще всего обращались за консультациями по следующим вопросам:

- нарушение срока оказания услуг,
- порядок возврата денежных средств за неоказанные услуги,
- вопросы качества оказания услуг в случаях их дистанционного предоставления,
- возврат денежных средств при отказе потребителя от услуг.

Для потребителя подготовлена 1 претензия, рассмотрена и удовлетворена, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 57 тыс. руб.

В области информирования населения о правах потребителей платных образовательных услуг проведено 1 мероприятие.

3.7. Транспортные услуги

Пассажирский транспорт осуществляет перевозки населения в международном, междугородном, пригородном и внутригородском сообщениях.

Основными принципами организации и осуществления транспортного обслуживания населения являются: безопасность выполнения пассажирских перевозок, качество транспортного обслуживания населения, доступность транспортных услуг для населения, контроль за соблюдением установленных условий выполнения регулярных перевозок и др.

С 1 января 2021 г. взамен Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2009 г. № 112, вступили в силу новые

Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 1 октября 2020 г. № 1586142. Постановление действует до 1 января 2027 г.

В 2022 году в Качканарский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 5 обращения граждан по вопросам нарушения их прав как потребителей в сфере оказания услуг по перевозке пассажиров различными видами транспорта, что составляет 2,7 процентов от общего количества обращений в сфере защиты прав потребителей.

Основная тематика обращений, поступивших в 2022 году ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах.

Всего в 2022 году проведено 2 надзорных мероприятий (в 2021 году - 1), из них по 2 выявлены нарушения требований действующего законодательства РФ (в 2021 году - 1).

Справка. Примеры выявленных нарушений:

1. В ходе проведения наблюдения за соблюдением обязательных требований в отношении ИП Яковенко А.В., выявлено нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге. На остановочном пункте -г. Кушва ППБ (Свердловская область, г.Кушва, пер. Свердлова, 1а), в котором предусмотрена остановка транспортного средства для посадки (высадки) пассажиров, расположенном на территории автовокзала, отсутствует расписание регулярных перевозок, которое должно содержать интервалы отправления транспортных средств, в том числе по периодам времени суток, или временной график отправления транспортных средств от остановочного пункта. Хозяйствующему субъекту выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

2. В ходе проведения наблюдения за соблюдением обязательных требований в отношении ИП Гришунькина В.Ю., выявлено нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге. На остановочном пункте -г. Кушва ППБ (Свердловская область, г.Кушва, пер. Свердлова, 1а), в котором предусмотрена остановка транспортного средства для посадки (высадки) пассажиров, расположенном на территории автовокзала, отсутствует расписание регулярных перевозок, которое должно содержать интервалы отправления транспортных средств, в том числе по периодам времени суток, или временной график отправления транспортных средств от остановочного пункта. Хозяйствующему субъекту выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Консультационным пунктом для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2022 году оказано 5 консультаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания транспортных услуг.

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);
- нарушения прав потребителей при задержках авиарейсов;
- нарушения сроков оказания услуг такси;
- нарушения сроков удовлетворения требований потребителей.

В 2022 году проведено 1 мероприятие, направленное на повышение информированности потребителей.

Глава 4. Деятельность органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей

4.1. Деятельность органов местного самоуправления

В систему органов, занимающихся вопросами защиты прав потребителей, кроме федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти входят органы местного самоуправления.

Органы местного самоуправления в соответствии с Конституцией Российской Федерации решают вопросы местного значения, используя полномочия, предоставленные им Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», могут обеспечить оперативную защиту интересов потребителей по месту жительства на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода к каждому потребителю.

Согласно ст. 44 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», в целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

- рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);
- разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

Согласно п.21 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. N 17 “О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей” органы местного самоуправления вправе обратиться в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя (группы потребителей) только при наличии их соответствующей просьбы (просьб), выраженной в жалобе (жалобах), поданной (поданных) в письменной форме.

При выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления обязаны незамедлительно известить об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Согласно протокола Координационной комиссии по защите прав потребителей в Свердловской области от 20.12.2017 г., органам местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, рекомендовано обеспечить и принять муниципальные программы по защите прав потребителей с учетом местных особенностей развития и состояния потребительского рынка с применением методических рекомендаций о формировании проектов муниципальных программ по защите прав потребителей.

Кроме того, указанным протоколом от 20.12.2017 г. рекомендовано организовать работу по систематическому информированию населения о правах потребителей, о выявленных нарушениях прав потребителей и способах их восстановления посредством размещения материалов в сети «Интернет» на официальном сайте органа местного самоуправления.

В рамках реализации мероприятий, выполняемых в сфере защиты прав потребителей, утверждено постановление администрации Кушвинского городского округа от 13.12.2018 № 1722 «Об утверждении Комплексного плана мероприятий по защите прав потребителей в Кушвинском городском округе на 2019 – 2023 годы». Реализация мероприятий комплексной программы на территории Кушвинского городского округа производится без финансирования. Численность специалистов по защите прав потребителей в администрации Кушвинского городского округа составляет 1 человек.

По итогам 2022 года специалистом администрации Кушвинского городского округа дано около 52 устных и письменных консультаций потребителям. Размер ущерба, возмещенного потребителям в досудебном порядке в результате правовой помощи, составил порядка 89 тыс.

рублей. Специалистами по защите прав потребителей муниципального образования в 2022 году проведено 24 мероприятия в средствах массовой информации, посвященных вопросам защиты прав потребителей.

Указанные итоги работы свидетельствуют о повышении эффективности деятельности в сфере защиты прав потребителей со стороны муниципалитета, о пристальном внимании потребительскому рынку со стороны органа местного самоуправления.

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.

В соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" органы местного самоуправления в пределах своей компетенции имеют возможность обеспечить оперативную защиту интересов потребителей непосредственно по месту жительства граждан, поскольку они максимально приближены к населению. Данное обстоятельство определяет безусловный приоритет для граждан при выборе структуры, куда они могут обратиться за помощью в случае нарушения их прав.

4.2. Деятельность общественных объединений потребителей

Особую роль в национальной системе защиты прав потребителей призваны играть общественные объединения потребителей (ассоциации, союзы), являющиеся ее важнейшим составным и одновременно связующим элементом.

Общественные объединения потребителей, осуществляя общественный контроль за соблюдением прав потребителей, участвуя в непосредственной защите их прав в судебном порядке или досудебном порядке, распространяя информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, организуя сравнительные исследования качества товаров (услуг), публикуя результаты проводимых независимых экспертиз и оценок в отношении различных сегментов потребительского рынка и всякого рода недобросовестных поведенческих практик, способствуют росту правосознания граждан, являясь организованным авангардом той части населения, которая видит свою миссию в отстаивании на основе активной гражданской позиции не только своих личных, но и общественных интересов.

Полномочия, которыми обладают в настоящее время общественные потребительские объединения, - это та форма реализации права граждан на участие в управлении делами государства, которая позволяет им за счет широкого спектра своих законодательно закрепленных возможностей не только влиять на формирование государственной политики в этой сфере общественных отношений, но и выступать независимыми экспертами в ее оценке.

Для осуществления своих уставных целей общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе:

- участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;
- проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;
- осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов,

участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей. При осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) не вправе требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) представление документов (выполнение действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом;

-распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей.

Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

-вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

-вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

-обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

-обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

-участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

На территории Свердловской области осуществляют деятельность 11 общественных объединений потребителей. С целью осуществления взаимодействия между надзорным органом и общественными объединениями потребителей Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области заключено 11 соглашений.

Координация работы в сфере защиты прав потребителей также обеспечивается в рамках Консультационного совета по взаимодействию с общественными организациями при Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области, для обеспечения согласованных действий при осуществлении мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей.

В Консультационный совет в настоящее время входят 5 некоммерческих организаций. В работе Консультационного совета также на постоянной основе принимает участие МБУ «Центр правозащиты».

В течение 2022 года состоялось 2 заседания Консультационного совета, в рамках которого обсуждались следующие вопросы:

- Итоги деятельности органов, входящих в систему защиты прав потребителей, в 2021 году. Обеспечение защиты прав потребителей в условиях ограничений проведения контрольных (надзорных) мероприятий и возбуждения административных дел в 2022 году;

- Итоги деятельности консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2021 год: актуальные проблемы, обзор практики;
- Судебная защита прав потребителей: практика, актуальные проблемы;
- Судебная практика ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2022 году.

По итогам заседания были определены основные задачи и приоритетные направления на 2022 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.

По итогам 2022 года специалистами общественных организаций дано около 1,6 тыс. консультаций потребителям (как и в 2021 году).

Больше всего общественные организации консультировали потребителей по вопросам торговли непродовольственными товарами (46,1% среди всех консультаций), финансовых услуг (23,9%), услуг ЖКХ (17,7%).

За прошедший год общественные организации подали 7 исков в защиту прав потребителей (в 2021 г. – 48 исков); размер ущерба, возмещенного потребителям в досудебном и судебном порядке в результате правовой помощи, составил порядка 1,3 млн. рублей.

Полномочия, которыми обладают в настоящее время общественные потребительские объединения, - это та форма реализации права граждан на участие в управлении делами государства, которая позволяет им за счет широкого спектра своих законодательно закрепленных возможностей не только влиять на формирование государственной политики в этой сфере общественных отношений, но и выступать независимыми экспертами в ее оценке.

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.

Административным органом 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 2022 году проведено свыше 69 мероприятий, направленных на правовое просвещение граждан и хозяйствующих субъектов, с целью профилактики нарушений распространено порядка 276 тыс. памяток, с целью устранения нарушений и (или) восстановления нарушенных прав потребителей принято участие в 24 гражданских делах (иски, заключения). Надзорным органом реализуются иные полномочия, носящие профилактический характер. В результате деятельности территориального отдела в добровольном порядке хозяйствующими субъектами удовлетворено требований по 13 обращениям граждан, что составило 56 процентов от общего числа обращений гражданско-правового характера.

Специалистами Консультационного пункта филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2022 году дано 1094 консультации (2021 г. - 1031 консультация), составлено 23 иска (2021 г. - 14 исков) и 56 претензий (2021 г. – 31 претензии).

Сумма, возмещенная потребителям по результатам правовой помощи территориального отдела и консультационного пункта, составила 8998 тыс. руб. (2021 г. – 19819 тыс. рублей).

Качканарский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, Качканарский филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» ежегодно принимают участие в проведении «горячих линий». В 2022 году они проводились на тему защиты прав потребителей по вопросам качества и безопасности детских товаров и детского отдыха; по услугам такси и каршеринга; по вопросам выбора детских новогодних подарков; качества и безопасности хлебобулочных изделий, кондитерских изделий и их срокам годности; качества и безопасности плодоовощной продукции и срокам годности; качества и безопасности детских товаров и школьных принадлежностей; по туристским услугам; по транспортным услугам; по вопросам качества и безопасности молочной продукции, мясной и рыбной продукции, парфюмерно-косметических товаров.

Глава 6. Информирование и консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей.

Специалисты консультационного пункта для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» осуществляют личный прием в следующих муниципальных образованиях области: г.Качканар, г.Красноуральск, г.Кушва, г.Нижняя Тура, г. Верхняя Тура, г. Лесной.

Кроме того, для жителей муниципального района городского округа Лесной по установленному графику организовано выездное консультирование по вопросам защиты прав потребителей в МФЦ муниципального образования.

Консультирование граждан поднадзорных территорий осуществляется на личном приеме, по телефону, в письменном виде или посредством Skype, электронной почте, на официальных сайтах Управления Роспотребнадзора по Свердловской области <http://www.66.rospotrebnadzor.ru/>, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» <http://www.fbuz66.ru/>, государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/>, а также на созданном официальном сайте консультационного центра для потребителей Свердловской области [www://kc66.pf/](http://kc66.pf/).

Консультационный пункт для потребителей кроме оказания консультационных услуг осуществляет информационно-методическую деятельность, а также разрабатывает памятки для потребителей и иные информационные материалы по вопросам защиты прав потребителей.

Виды деятельности консультационного пункта 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 Качканарский территориальный отдел;
- 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 Качканарского территориального отдела;
- 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 Качканарского территориального отдела.

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 2022 года специалистами оказано 1044 консультации по вопросам защиты прав потребителей, в том числе 275 консультаций в ходе личного приема (27 процентов), 726 консультаций по телефону (69 процентов), 30 письменных консультации (3 процента), 13 консультаций (1 процент) с использованием электронных коммуникаций. Количество консультаций по телефону в 2022 году увеличилось на 25 процентов, а письменных консультаций увеличилось на 20 процентов.

Количество обращений граждан в консультационный пункт для потребителей уменьшилось на 6 процентов. Структура обращений по видам деятельности:

- 47 процентов по вопросам продажи непродовольственных товаров, в их числе: 47% - продажа технически-сложных товаров, мобильных телефонов, пластиковых окон, обуви, одежды, мебели, строительных материалов и изделий, лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения и другие;
- 9 процентов по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг;
- 6 процентов по вопросам оказания финансовых услуг;
- 5 процентов по вопросам оказания бытовых услуг;
- 3 процентов по вопросам продажи продовольственных товаров;
- 4 процента по вопросам продажи товаров дистанционным способом;
- 2 процента по вопросам оказания туристских услуг;
- 2 процента по вопросам оказания услуг связи;
- 3 процента по вопросам оказания медицинских услуг;
- 1 процента по вопросам оказания транспортных услуг;
- 8 процентов по иным вопросам (вопросам оказания услуг общественного питания, долевого строительства жилья, образовательных услуг и прочее).

В 2022 году увеличилось количество обращений по вопросам продажи парфюмерно-косметических товаров (на 97 процентов), продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней (на 27 процентов), продажи игрушек (на 26 процентов), строительных материалов и изделий (на 15 процентов), продажи дверей (на 14 процентов), продажи одежды и обуви (на 13 процентов). В отношении оказываемых гражданам услуг увеличилось количество обращений по вопросам оказания юридических услуг (на 31 процент), долевого строительства жилья (на 13 процентов), услуг общественного питания (на 11 процентов).

В 2022 году снизилось количество обращений по вопросам продажи мобильных телефонов (на 29 процента), продажи товаров дистанционным способом (на 17 процентов), продовольственных товаров (на 11 процентов), продажи лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения (на 11 процентов).

назначения (на 9 процентов), продажи и установки пластиковых и иных видов окон (оконных конструкций) (на 4 процента). В отношении оказываемых потребителям услуг уменьшилось количество обращений по вопросам оказания туристских услуг (на 57 процентов), транспортных услуг (на 57 процентов), оказания финансовых услуг (на 28 процентов), медицинских услуг (на 10 процентов), оказания жилищно - коммунальных услуг (на 5 процентов), услуг связи (на 5 процентов), образовательных услуг (на 2 процента), бытовых услуг (на 2 процента).

Актуальными остаются вопросы по защите прав потребителей связанные с продажей разносным способом (на презентациях) медицинских изделий, в том числе вибромассажных накидок, иных изделий обладающих лечебно-профилактическими свойствами; продажи автомобилей с использованием кредитных средств.

Чаще всего с указанными нарушениями прав потребителей сталкиваются граждане социально уязвимых категорий, к которым относятся в первую очередь лица пожилого возраста, заключающие договоры с недобросовестными продавцами товаров (исполнителями услуг) без проверки представленной информации и внимательного изучения подписываемых договоров, иных документов.

Среди нарушений чаще всего выявлялись следующие нарушения потребительских прав:

- непредоставление информации о дополнительных услугах, их стоимости, условиях приобретения и возможности отказа от их использования при оказании финансовых услуг, услуг связи, бытовых услуг, продажи автомобилей, мобильных телефонов;
- непредоставление информации о продавце, свойствах товара при реализации товаров дистанционным способом;
- передача товара, приобретенного дистанционным способом не соответствующего заказу;
- введения потребителя в заблуждение при покупке товаров дистанционным способом относительно его права на отказ от товара надлежащего качества, в том числе технически сложного товара;
- нарушение сроков оказания бытовых услуг, передачи предварительно оплаченного товара;
- продажа товаров без информации о подтверждении их соответствия установленным требованиям;
- продажа недовольственных товаров ненадлежащего качества;
- нарушение установленных законом сроков удовлетворения требований потребителей или отказ от удовлетворения законных требований потребителей, а также права потребителя на взыскание неустойки в случае нарушения сроков удовлетворения законных требований потребителя и прочие нарушения прав потребителей.

В течение 2022 года специалистами консультационного пункта для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 34 претензии по вопросам защиты прав потребителей. По сравнению с прошлым годом количество подготовленных претензий снизилось на 34 процента.

Большая часть претензий подготовлена по договорам купли- продажи технически сложных товаров, в том числе бытового назначения (16), оказания финансовых услуг (4), оказания бытовых услуг (3), жилищно-коммунальных услуг (4), оказания туристских услуг (6).

Сумма денежных средств, заявленных к возмещению, составила более 997 098,55рублей. В добровольном порядке удовлетворено 25 претензий, что составляет 74 процента от числа рассмотренных. Сумма удовлетворенных требований потребителей в добровольном порядке составила 445 000 рублей.

В отдельных областях потребительских правоотношений наблюдалась тенденция отказа от добровольного удовлетворения требований потребителей. Большая часть претензий по вопросам продажи дорогостоящих товаров на презентациях, на дому, оказания юридических услуг оставались без удовлетворения. Потребители вынуждены были обращаться в суд для восстановления нарушенного права.

В течение 2022 года подготовлено 14 исковых заявлений, что на 39 процентов меньше чем в 2021 году. Общая сумма денежных средств, заявленных к возмещению, составила 697 770 рублей. По состоянию на 01.01.2023 года 100 процентов исковых заявлений рассмотрены, из которых 100 процентов в пользу потребителей на сумму 902 255 рублей.

Большая часть исковых заявлений подготовлена по вопросам продажи непродовольственных товаров, в том числе бытового назначения (7), оказания туристских услуг (3), жилищно-коммунальных услуг (2)

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 2022 года в электронный сборник судебных решений внесено 10 решений по наиболее интересным, актуальным и сложным делам судов общей юрисдикции и Арбитражного суда Свердловской области при обжаловании постановлений о привлечении к административной ответственности Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, исковым заявлениям в защиту прав граждан, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

С учетом удовлетворенных претензий и исковых заявлений в 2022 году, сумма предотвращенного ущерба потребителей составила 1 миллион 142 тысячи 770 рублей, что на 6 процентов больше, чем в 2021 году.

Особое внимание уделяется защите прав потребителей социально уязвимых категорий граждан, к которым относятся лица пожилого возраста, инвалиды, малоимущие, несовершеннолетние граждане иные категории (лица признанные ограниченно дееспособными и пр.), а также граждане, оказавшиеся в сложной жизненной ситуации (например, оказавшиеся в период тяжелого заболевания, безработные и др.). Около 90 процентов обращений социально уязвимых граждан приходится на категорию пенсионеров.

Кроме восстановления нарушенных имущественных прав потребителей специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей большое внимание уделяется работе, направленной на информирование и просвещение потребителей об их правах и способах их защиты.

С целью повышения уровня потребительской грамотности жителей Свердловской области в 2022 году проведены следующие информационные мероприятия: подготовлено и размещено в средствах массовой информации (иных источниках) 44 публикации по вопросам защиты прав потребителей, что на 10 процентов больше чем в 2021 году, в том числе 34 публикаций (81 процент от всех публикаций) на различных сайтах (включая основные сайты: www.66.rospotrebнадzor.ru, www.fbuz66.ru, www://кц66.рф/, www.potrebitel66.ru и пр.), а также в различных социальных сетях и 10 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, вопросам оказания туристских услуг, финансовых услуг, продажи товаров детского ассортимента, продажи технически-сложных товаров, продажи товаров дистанционным способом, оказания транспортных услуг), ЖКХ-услуг и прочее.

В 2022 году через официальный сайт консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» [МГ://кц66.рф/](http://мг://кц66.рф/) поступило 14 заявок на консультации по вопросам защиты прав потребителей и иным вопросам относящимся к деятельности Центра. Наибольшее количество заявок пришлось на июль и октябрь-ноябрь 2021 года.

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 2022 года в постоянной рубрике «Азбука для потребителей», размещенной на интернет-сайте www.66.rosпотребнадзор.ru опубликовано 16 «уроков» по вопросам защиты прав потребителей, в том числе 10 по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг, 5 по вопросам безопасности пластиковой упаковки, 1 по вопросам оказания транспортных услуг.

Каждый гражданин может изучить тот или иной «урок» и самостоятельно успешно защитить свои потребительские права в различных жизненных ситуациях, например, при возврате некачественного товара, приобретенного дистанционным способом; нарушении срока сдачи объекта долевого строительства.

Проведено 14 тематических «горячих линий», в том числе по вопросам продажи продовольственных групп товаров, парфюмерно-косметических товаров, оказания транспортных услуг, по вопросам реализации детских товаров, новогодних товаров, организации детского отдыха и прочим вопросам. Проведено 3 образовательных мероприятий, в формате семинаров по вопросам продажи технически сложных товаров, в том числе бытового назначения, по вопросам оказания финансовых услуг, по вопросам продажи товаров дистанционным способом. Разработано (актуализировано) 2 памятки для потребителей по темам: «Маркировка парфюмерно-косметической продукции»; «Об оказании услуг ЖКХ».

В течение года распространено более 1097 памяток для потребителей по различным вопросам потребительского законодательства, большая часть из которых памятки по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, общим вопросам потребительского законодательства, оказания жилищно-коммунальных услуг, туристских услуг продажи технически-сложных товаров.

Глава 7. Судебная защита прав потребителей

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Качканар, городе Кушва, городе Красноуральск, городе Нижняя Тура вправе в качестве процессуального истца инициировать гражданские дела в защиту прав и законных интересов конкретных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей (ст. 40, ст. 46 Закона «О защите прав потребителей»). Каждая форма участия в судебной защите прав потребителей имеет свои особенности правоприменения.

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 пресекающего решения суда становится очевидной.

Предметом гражданского дела в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей могут быть только неимущественные требования, целью которых является признание действий ответчика противоправными или прекращение противоправных действий ответчика (п. 20 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17).

В числе мер, направленных на судебную защиту прав потребителей, подача исков в защиту прав потребителя (группы потребителей), в защиту законных интересов неопределенного круга

потребителей, а также участие в гражданских делах по искам потребителей с заключениями в защиту прав потребителей.

Количество исков, подаваемых в защиту прав неопределенного круга лиц, по сравнению с 2021 годом незначительно снизилось. В 2022 году было подано 4 исковых заявления в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей (в 2021 году - 6 исков), из которых 4 были рассмотрены и удовлетворены.

В числе удовлетворенных исковых требований, предъявляемых в защиту прав неопределенного круга лиц, требования о признании незаконными действий по продаже товаров без маркировки и нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации (ИП Хахунова Е.А., Городской суд г. Лесного Свердловской области, дело №2-1252/2022; ИП Ермаков П.А., Городской суд г. Лесного Свердловской области, дело №2-1417/2022) и т.д.

Всего в 2022 году предоставлено в суд 14 заключений в защиту прав потребителей, рассмотрено 14 дел, удовлетворено 14 исков, по которым территориальным отделом давались заключения (100 процентов, в 2021 г. - 95 процентов). Наибольшая доля заключений в защиту прав потребителей, поданных территориальным отделом в 2022 году, приходится на торговлю (53 процента), туристические услуги (13 процентов).

Общая сумма денежных средств, возмещенных на основании решений судов по делам, в которых территориальный отдел выступал с заключением в защиту прав потребителей, составила более 862 тыс. рублей.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Качканар, городе Кушва, городе Красноуральск, городе Нижняя Тура реализуется практика подачи исков в защиту прав конкретных потребителей.

В 2022 году территориальным отделом в защиту прав потребителя было подано 4 иска, в 2021 году - 7. Из 4 рассмотренных исков удовлетворены 4 (100 процентов). Общая сумма денежных средств, возмещенных на основании решений судов по делам, в которых территориальный отдел выступал с иском в защиту прав конкретных потребителей, составила порядка 145 тыс. рублей.

В результате применения территориальным отделом в 2022 году мер гражданско-правового воздействия (подача исков в защиту прав потребителей, неопределенного круга потребителей, подготовка заключений по гражданским делам) предотвращенный ущерб оценивается на сумму порядка 8,998 тыс. рублей (в 2021 году – 16881 тыс. руб.).

Источником актуальной информации по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) является открытый и общедоступный государственный информационный ресурс в области защиты прав потребителей, оператором которого является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Справка. Примеры судебных дел:

1. Заключения по делу в целях ЗПП

п/п	Истец	Ответчик	Наименование суда	№ дела	Судебное решение
1.	Гр. В.	ИП Карабанова Е.И.	Мировой суд 2 участок г. Кушва	2-17/2022	удовлетворено 19.01.22
2.	Гр. О.	ООО "ВАЙЛДБЕРРИЗ", ООО «Сэлдом»	Мировой суд 2 участок г. Кушва	2-15/2022	отказ от иска 09.02.22
3.	Гр. К.	ООО "АВТОСТАРТ"	Мировой суд 2 участок г. Кушва	2-18/2022	удовлетворено 18.02.22

			удовлетворен		
4.	Гр. А.	ИП ФОМИЧЕВА ЕКАТЕРИНА ЮРЬЕВНА	Мировой суд 1 участок г. Качканар	2-7/2022-3	удовлетворено 25.02.22
5.	Гр. Д.	АО "РТК"	Мировой суд 3 участок г. Кушва	2-1374/2022	отказ от иска 19.05.22
6.	Гр. Л.	ООО "УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ "СЕРВИС И БЛАГОУСТРОЙСТВО - НИЖНЯЯ ТУРА"	Мировой суд 1 участок г. Нижняя Тура	2-386/2022	удовлетворено 17.06.22
7.	Гр. Я.	ООО "АВТОПАРТНЁР"	Мировой суд 2 участок г. Кушва	2-386/2022	удовлетворено 27.04.22
8.	Гр. Г.	ООО "НТК ИНТУРИСТ", ИП Барышев Д.А.	Мировой суд 3 участок г. Качканар	2-1852/2022	удовлетворено 18.07.22
9.	Гр. К.	ООО "Профит Трейд"	Городской суд г. Лесного	2-984/2022	Мировое соглашение 29.09.22
10.	Гр. С.	ИП ПШЕГОЦКАЯ ТАТЬЯНА АЛЕКСАНДРОВНА	Мировой суд 1 участок г. Нижняя Тура	2-3416/2022	удовлетворено 02.11.22
11.	Гр.Д.	ИП ПШЕГОЦКАЯ ТАТЬЯНА АЛЕКСАНДРОВНА	Мировой суд 1 участок г. Нижняя Тура	2-2983/2022	удовлетворено 09.11.22
12.	Гр. П.	ИП АЧИЛОВ НИКОЛАЙ КАРИМОВИЧ	Городской суд г. Лесного	2-1143/2022	производство по делу приостановлено (Ачилов Н.К. принимает участие в СВО) 21.11.22
13.	Гр. У.	ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ Ю "ФРАГРАНСЕЗ"	Мировой суд 1 участок г. Лесной	2-2912/2022	удовлетворено 17.11.22
14.	Гр. Ч.	АО "ВЭР"	Кушвинский городской суд	2-874/2022	удовлетворено 15.12.22

2. Иски в целях защиты прав конкретных потребителей

п/п	Истец	Ответчик	Наименование суда, № дела, судебное решение	Суть требований
1.	Управления Роспотребнадзо ра по	ООО "Развитие"	Верх-Исетский районный суд г. Екатеринбурга	Суть проблемного вопроса: между С. и ООО «Развитие» был заключен договор участия в долевом строительстве многоквартирного

	Свердловской области, Гр. С.		2-6384/2022 удовлетворено 01.08.2022 г.	дома. Объектом долевого строительства по Договору являлась квартира, расположенная по строительному адресу: Россия, Свердловская область, г. Екатеринбург. В соответствии с актом приема-передачи объекта долевого строительства по договору участия в долевом строительстве в многоквартирном доме, Застройщик передал, а дольщик принял объект долевого строительства, фактическая площадь объекта 36,6 кв.м., меньше проектной площади объекта на 0,59 кв.м. С. было написано заявление о компенсации разницы денежных средств, уплаченных по Договору. ООО «Развитие» денежные средства по реквизитам, указанным потребителем в заявлении, не перечислило. Требования истца: соразмерно уменьшить цену договора участия в долевом строительстве многоквартирного дома, взыскать разницу в цене договора участия в долевом строительстве многоквартирного дома, неустойку моральный вред, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований.
2.	Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, Гр. Б.	ООО "ХАЙЕР ЭЛЕКТРИКА Л ЭППЛАЕНС ИС РУС"	судебный участок №2 судебного района, в котором создан городской суд города Лесного Свердловской области 2-2100/2022 Мировое соглашение от 21.07.2022 г.	Суть проблемного вопроса: в мае 2015 г. между Б. и ООО «Интернет – магазин e96» была заключена сделка по приобретению товара- Накопительный водонагреватель HAIER ES 100V-V1 стоимостью 8 290,00 руб. На товар установлены гарантийные обязательства: на водонагреватель в течение 12 месяцев со дня передачи товара потребителю; на бак водонагревателя в течение- 84 месяцев (7 лет) со дня передачи товара потребителю. По истечении не полных 5 лет эксплуатации произошло подтекание воды в верхней части водонагревателя. На момент наступления обозначенного события ООО «Интернет – магазин e96» прекратил своё существование. На сайте http://www.e96.ru, имелась информация о том, что совершение покупок возможно на сайте http://www.RBT.ru. При обращении в клиентскую поддержку РБТ был получен ответ о том, что магазин РБТ не является правопреемником магазина E96.ru и любые вопросы необходимо адресовать производителю. Через официальный сайт производителя покупателем была подана заявка на ремонт. По итогу проведения диагностики в АСЦ, рекомендованном службой поддержки HAIER был получен акт выполненных работ заявка, в котором содержался вывод о неисправности водонагревателя. При обращении с просьбой о производстве ремонта согласно

				гарантийным обязательствам изготовителя был получен ответ о невозможности ремонта АСЦ и отказе производителя (HAIER) от замены т.к. по его заключению разрыв внутреннего бака произошёл в следствии несоблюдения условий эксплуатации изложенных в инструкции к водонагревателю. Требования истца: расторгнуть договор купли-продажи, взыскать: неустойку моральный вред, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований
3.	Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, Гр. Р.	ИП Иванов А.М.	судебный участок №2 судебного района, в котором создан Кушвисский городской суд Свердловской области 2-5016/2022 Удовлетворено	Суть проблемного вопроса: в августе 2021 г. Р. на сайте Академии красоты «Эколь» оставила заявку на курсы по обучению - «Тейпирование» и произвела оплату курсов в полном объеме в размере 8800 руб. Услугу последняя не получила, обучение все время переносилось, т.к. был не добор группы. Р. приехав в офис по адресу: г. Екатеринбурга, ул.Шейкмана, д. 9, написала заявление о возврате денежных средств, в связи с тем, что оплаченное обучение не производилось, предложенные индивидуальным предпринимателем сроки обучения потребителя не устраивают. Ответ на претензию не получила. Требования истца: расторгнуть договор оказания услуг, взыскать неустойку, моральный вред, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований
4.	Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, Гр. Б.	АО "Мегафон Ритейл»	судебный участок №2 судебного района, в котором создан городской суд города Лесного Свердловской области 2-3978/2022 Удовлетворено 01.11.2022 г.	Суть проблемного вопроса: в июне 2022 г. между Б. и АО «Мегафон Ритейл» по адресу: г. Лесной, ул. Ленина, д. 62 (салон «Мегафон»), был заключен договор купли-продажи товара- телефон ТЕХЕТ ТМ-308 Blak Red стоимостью 1890-00. 04.06.2022 г. телефон перестал ловить сеть. 05.06.2022 г. Б. обратился в офис продаж, с данной проблемой. Представитель продавца настоял на том, чтобы телефон был сдан на проверку качества, потребитель настаивал на замене товара. 28.06.2022г. по истечению 23-х дней, после сдачи товара на проверку качества, потребитель обратился с устным требованием вернуть денежные средства за телефон, так как срок проведения проверки качества истек. Специалист салона отказал в возврате денежных средств. 29.06.022 г. по телефону офиса продаж сообщили, что телефон вернулся с заключением ООО «СЦ Старвей», согласно акту выполненных работ, неисправность не подтвердилась. 29.06.2022 г. потребитель обратился с письменным

				заявлением о возврате денежных средств. В удовлетворении заявленных требований отказано. Требования истца: принять отказ потребителя от исполнения договора купли-продажи, взыскать: неустойку, моральный вред, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований.
--	--	--	--	--

3. Иски в защиту неопределенного круга лиц

п/п	Истец	Ответчик	Наименование суда, № дела, судебное решение	Суть требований
1.	Управления Роспотребнадзора по Свердловской области	Территориальный орган Роскомнадзора	Кировский районный суд города Екатеринбурга 2а-3369/2022 https://driptip.ru удовлетворено 10.06.2022 г.	Признать информацию, размещенную на информационном ресурсе в сети Интернет (никотинсодержащая продукция), запрещенной к распространению в РФ; направить решение в адрес Роскомнадзора для внесения данного информационного ресурса в реестр ЕАИС «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»; обязать Роскомнадзор внести указанный сайт страницу в сети Интернет в реестр ЕАИС «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»». (заявление направлено в суд по результату рассмотрения поступившей информации о розничной торговле никотинсодержащей продукцией дистанционным способом продажи)
2.	Управления Роспотребнадзора по Свердловской области	ИП Хахунова Е.А.	Городской суд г. Лесного Свердловской области 2-1252/2022 удовлетворено 18.10.2022 г.	Признать противоправными действия индивидуального предпринимателя, выразившиеся в повторной реализации одного и того же экземпляра товара, реализации товара немаркированного средствами идентификации; обязать индивидуального предпринимателя прекратить данные противоправные действия; обязать индивидуального предпринимателя опубликовать настоящее решение суда в средствах массовой информации

				(исковое заявление направлено в суд по результатам проведения контрольно (надзорных) мероприятий без взаимодействия, непродовольственной продукцией, подлежащей маркировке средствами идентификации- обувные товары)
3.	Управления Роспотребнадзора по Свердловской области	Территориальный орган Роскомнадзора	Кировский районный суд города Екатеринбурга https://brandbase.world удовлетворено 09.01.2023 г.	Признать информацию, размещенную на информационном ресурсе в сети Интернет, запрещенной к распространению в РФ; направить решение в адрес Роскомнадзора для внесения данного информационного ресурса в реестр ЕАИС «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»; обязать Роскомнадзор внести указанный сайт страницу в сети Интернет в реестр ЕАИС «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»». (заявление направлено в суд по результату рассмотрения поступившей информации о реализации на территории РФ копий известных брендов сумок, рюкзаков иной продукции легкой промышленности)
4.	Управление РПН по СО	ИП Ермаков П.А.	Городской суд г. Лесного Свердловской области 2-1417/2022 удовлетворено 29.12.2022 г.	Признать противоправными действия индивидуального предпринимателя, выразившиеся в повторной реализации одного и того же экземпляра товара, реализации товара немаркированного средствами идентификации; обязать индивидуального предпринимателя прекратить данные противоправные действия; обязать индивидуального предпринимателя опубликовать настоящее решение суда в средствах массовой информации. (исковое заявление направлено в суд по результатам проведения контрольно (надзорных) мероприятий без взаимодействия, непродовольственной продукцией, подлежащей маркировке средствами идентификации -шины)

Глава 8. Защита прав социально уязвимых групп потребителей

Вопросы защиты потребительских прав социально уязвимых групп населения и их социальной интеграции зачастую взаимосвязаны.

Уязвимое положение людей с ограниченными возможностями как потребителей, как правило, связано с неготовностью хозяйствующих субъектов участвовать в создании для этой социальной группы недискриминационных условий для приобретения различного рода товаров (работ, услуг) (прежде всего, по созданию безбарьерной среды), в непонимании проблем или в пренебрежительном отношении к проблемам людей с ограниченными возможностями.

Правительством Российской Федерации на протяжении нескольких лет активно совершенствуется законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей по повышению потребительской доступности товаров (работ, услуг) (в том числе их физической доступности) для людей с ограниченными возможностями.

Граждане старшего поколения, как правило, обладают недостаточным потребительским опытом при приобретении инновационных товаров и услуг, содержащих сложные договорные условия (банковские, страховые, риелторские, платные медицинские услуги).

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. 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).

В связи с развитием дистанционных технологий, упрощающих возможность совершать оплату покупок товаров (работ, услуг) в сети "Интернет", вопрос потребительской грамотности детей приобретает особую актуальность.

Дети, несмотря на возможности по защите их прав со стороны законных представителей, не умеют самостоятельно осуществлять безопасное, эффективное и разумное потребление товаров (работ, услуг), в то время как фактически они могут приобретать товары (работы, услуги) с малолетнего возраста.

К механизмам защиты прав детей как социально уязвимых потребителей в настоящее время относятся:

- техническое регулирование безопасности продукции для детей (технический регламент ТС «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 007/2011));
- защита прав несовершеннолетних как потребителей рекламы (статья 6 Закона «О рекламе», устанавливающая защиту несовершеннолетних в рекламе);
- защита детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию (Федеральный закон от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»).

С учетом поручений Президента Российской Федерации по итогам Государственного совета Российской Федерации по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, приказом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в числе приоритетных направлений работы определена реализация мер, направленных на защиту социально уязвимых слоев населения.

Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Качканар, городе Кушва, городе Красноуральск, городе Нижняя Тура проводится работа по защите прав социально уязвимых групп населения, также реализуются меры досудебной и

судебной защиты прав социально уязвимых категорий граждан - пенсионеры, инвалиды, несовершеннолетние граждане.

Некоторые схемы нарушения прав потребителей нацелены, преимущественно, именно на социально уязвимые категории граждан, что определено их особенностями:

- доверие государственным и муниципальным учреждениям (нарушители часто представляются работниками социальных фондов, управляющих компаний; ссылаются на помощь в исполнении решения суда, для чего нужно внести пошлину);
- бережливость, что определяет наличие накоплений, которые стремятся «освоить» нарушители; а также склонность доверять устным разъяснениям (не подкрепленным документами), «скидкам», «акциям».

Потребители, столкнувшиеся с одной из схем, как правило, становятся жертвами другой (возможно, ведутся базы персональных данных). Наиболее актуальные схемы нарушений прав данных категорий граждан:

- деятельность медицинских центров, навязывающих дорогостоящие услуги;
- навязывание и предоставление некачественных дорогостоящих юридических услуг;
- продажа неоправданно дорогостоящих массажных накидок, посуды, постельного белья, в том числе, на дому или на «презентациях»;
- продажа и навязывание установки газоанализаторов, фильтров, пластиковых окон в квартирах граждан;
- мисселинг в финансовой сфере (подмена договоров путем обмана, например вместо договора вклада потребитель заключает договор страхования или займа);
- деятельность автосалонов, которые путем обмана существенно меняют изначально обозначенные условия сделки.

Территориальным отделом в 2022 году велась работа, направленная на восстановление прав потребителей из социально уязвимых групп. Специалистами территориального отдела рассмотрены обращения от социально-уязвимых групп населения.

Качканарским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, консультационным пунктом для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2022 г. были проведены 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».

Среди жителей Свердловской области проведены конкурсы: «Потребитель года - 2022», «Потребительский чит», конкурс инициатив «Экология жизни» и др.

С целью пропаганды знаний и разъяснения законодательства в сфере защиты прав потребителей среди работающего населения, потребителей пожилого возраста, учащихся образовательных учреждений организовано проведение семинаров, лекций и иных просветительских мероприятий.

Глава 9. О праздновании Всемирного дня прав потребителей в Свердловской области в 2022 году

Празднование Всемирного дня прав потребителей в 2022 году прошло под девизом: «Справедливые цифровые финансовые услуги». Защита потребителей в сфере электронной коммерции, осуществляемой хозяйствующими субъектами посредством информационно-телекоммуникационных сетей, обозначена среди ожидаемых результатов реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837 -р.

С целью подготовки мероприятий по празднованию Всемирного дня прав потребителей создана инициативная группа, утвержден план мероприятий. Управлением и Центром организовано совместное проведение мероприятий, посвященных Всемирному дню прав потребителей, во всех 14 территориальных отделах Управления и филиалах Центра, в 64 муниципальных образованиях Свердловской области с охватом населения - 88 процентов.

С целью обобщения опыта защиты граждан в условиях развития цифровых ресурсов налажено взаимодействие с ГУ МВД РФ по Свердловской области, Управлением Роскомнадзора по Свердловской области, Уральским главным управлением Банка России, МФЦ Свердловской области. Так, указанными организациями в адрес Управления направлен информационный материал (памятки, брошюры, плакаты) по вопросам безопасного использования финансовых ресурсов, защиты от мошеннических действий. Данный материал распространён при проведении мероприятий. На сайте МФЦ Свердловской области <https://mfc66.ru/> размещена информация о проводимых мероприятиях Всемирного дня прав потребителей.

С учетом действующих на территории Свердловской области ограничительных мер по противодействию распространению заболевания новой коронавирусной инфекцией ряд мероприятий был проведен в «онлайн» формате, дистанционно.

Конкурсные мероприятия, посвященные празднованию Всемирного дня прав потребителей:

- Конкурс мемов и комиксов «Жизнь без купюр»

Среди жителей Свердловской области проведен областной творческий конкурс для жителей старше 14 лет. В рамках конкурса участник должен был представить творческую работу в форме комикса или мема. При создании комиксов и мемов участником должны быть использованы такие вопросы, как: цифровизация сферы финансовых услуг, онлайн-технологии совершения платежей, получение кредитов и займов онлайн, проблемы безопасности онлайн - расчетов, мошеннические дистанционные способы завладения денежными средствами гражданина и другое.

На конкурс представлено 9 заявок: 3 - в номинации «комикс», 6- в номинации «мем». Среди заявок, отвечающих условиям конкурса, определены следующие победители:

-в номинации «Комикс» победителем признана работа Банниковой Анастасии Алексеевны (г. Березовский) «Не дай себя обмануть», иллюстрирующая проблему дистанционного мошенничества с целью завладения денежными средствами потребителей и советы, как себя обезопасить.

Второе место присуждено Феединой Виктории Артемовне (г. Нижний Тагил), представившей комикс по теме телефонного мошенничества.

Третье место присуждено Пепеляевой Анастасии Сергеевне (г. Талица) за комикс «Лучше с картой», иллюстрирующий преимущество использования безналичных способов оплаты.

-в номинации «Мем» победителем признана Матырко Олеся Михайловна (г. Екатеринбург), представившая мем «Не надо так»:



Рис. 113. Всемирный день прав потребителей. Работа Матырко О. М.
на конкурс «Жизнь без купюр»

Второе место присуждено Кузнецовой Олеся Сергеевне (г. Екатеринбург) за мем «Apple Pay» - «Apple pay» удобен тем, что им можно как оплатить покупку, так и перекусить.

Третье место присуждено Быкову Андрею Павловичу (пос. Колюткино), который представил мем «В наше время», иллюстрирующий отношение потребителей пожилого возраста к банковским картам.



Рис. 114. Всемирный день прав потребителей. Работа Быкова А. П.
на конкурс «Жизнь без купюр»

Также конкурсной комиссией за художественное воплощение поощрена работа Борминцева Ивана Сергеевича (г. Екатеринбург).

Все победители конкурса награждены дипломами и ценными подарками, информация о победителях размещена на официальном сайте Управления.

- Иные конкурсные мероприятия в рамках празднования Всемирного дня прав потребителей.

На территории Свердловской области проведено 8 творческих конкурсов для жителей в следующих муниципальных образованиях:

На территории городов Качканар, Кушва, Красноуральск, Нижняя Тура - творческий конкурс для детской и подростковой аудитории. Участие приняли 17 человек, на конкурс принимались работы в форме рисунков, поделок, аппликаций.

В г. Кушве, проведен конкурс кроссвордов на тему Всемирного дня прав потребителей.

В г. Качканар, Кушва, Красноуральск, Нижняя Тура проведены конкурсы на лучшее оформление информационного стенда, его наполнения по теме Всемирного дня прав потребителей памятками, информационными буклетами, брошюрами.

На территории г. Кушва проведен творческий конкурс «Моя банковская карта» - детской аудитории предложено пофантазировать на тему создания идеальной банковской карты для детей, какие функции она должна выполнять, как обеспечить безопасность ее использования, как может измениться наша жизнь при использовании такой карты.

- Конкурс среди жителей области «Потребитель года - 2021».

В конкурсе принимали участие граждане Свердловской области, имеющие опыт успешного разрешения потребительских споров и проявившие при этом настойчивость, целеустремленность и волевые качества характера. В этом году на конкурс представлено 18 заявок потребителей из 16 муниципальных образований Свердловской области.

- Конкурс среди специалистов отделов защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора и Центра.

Конкурс среди специалистов отделов защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора «Надзор в объективе». Конкурс «Надзор в объективе» направлен на повышение профессионального уровня среди специалистов надзорной деятельности Управления Роспотребнадзора по Свердловской области. Участники должны представить на конкурс материалы из своей деятельности, указывающие на своевременность и обоснованность принятия административных мер воздействия к хозяйствующим субъектам.

Всего от специалистов территориальных отделов было подано 12 заявок. В этом году 4 заявки отмечены как победившие:

- материалы, представленные главным специалистом-экспертом Каменск-Уральского территориального отдела Калугиной Мариной Викторовной по факту недостоверного декларирования парфюмернокосметической продукции (средства для загара). В результате проведенных специалистом мероприятий прекращено действие декларации соответствия, а также удовлетворён иск к продавцу товаров в защиту неопределённого круга лиц о прекращении производства и реализации продукции.

- материалы, представленные Гореловой Ксенией Андреевной, ведущим специалистом - экспертом Качканарского территориального отдела, по результатам проведения внеплановой выездной проверки в отношении индивидуального предпринимателя. Установлено, что предприниматель не соблюдает ограничения в сфере торговли устройствами для потребления никотинсодержащей продукции, допускает продажу товаров без нанесения информации, предусмотренной законодательством, и другие нарушения,

- материалы, представленные Павловой Ириной Владимировной, специалистом-экспертом Первоуральского территориального отдела, в отношении агентства недвижимости. Так, в адрес отдела поступали многочисленные жалобы граждан, намеревавшихся найти жилье для аренды, в том числе в южных регионах России, и с этой целью обратившихся в агентство. Потребители вносили оплату услуг агентства и бронирования жилья, однако, агентство показ квартир не осуществляло, направляло заказчикам смс-сообщения с номерами собственников. При звонках по данным номерам выяснялось, что квартиры не сдаются в аренду. Денежные средства, оплаченные за услуги ООО, не возвращались, текст договора, заключаемого с потребителями, сформулирован так, что невозможно сделать вывод, что именно входит в услуги агентства. Агентство привлечено к ответственности по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ.

- материалы, представленные Давыдовой Татьяной Ивановной, ведущим специалистом-экспертом Северного Екатеринбургского отдела, в отношении индивидуального предпринимателя, реализующего обувь на территории магазина «Гиперэконом» без подтверждающей документации

с использованием чужого товарного знака (Найк, Пума, Адидас). Предприниматель привлечен к ответственности по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ с конфискацией товара.

- Конкурс среди специалистов консультационных пунктов для потребителей «Потребительский щит».

Всего на конкурс подано 19 заявок в двух номинациях: «На страже закона» и «Защита социально уязвимых потребителей».

В номинации «На страже закона» победителем признана Попкова Марина Викторовна, юрисконсульт отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Южного Екатеринбургского филиала ФБУЗ Центра, представившая на суд конкурсной комиссии материал по защите прав потребителей туристских услуг. Потребителем приобретен туристский продукт в Турцию на апрель 2021 г. однако, перед началом поездки на сайте Правительства РФ была размещена информация об ухудшении эпидемиологической обстановки в Турции в связи с ростом заболевания новой коронавирусной инфекцией и ограничениях авиасообщения. Потребитель посчитала, что услуга будет нести угрозу ее здоровью, в связи с чем обратилась с заявлением о расторжении договора. Однако, туроператор согласился возратить только 4000 руб. из уплаченных 62 000 руб. В судебном заседании специалист указывала, что информация о неблагоприятной эпидемиологической ситуации была неизвестна на момент заключения договора, существенно ухудшилось положение потребителя, в связи с чем на него не могут быть возложены расходы оператора. Судом первой инстанции требования удовлетворены, туроператор обжаловал решение, однако, апелляционная инстанция оставила его без изменений.

В номинации «Защита социально уязвимых потребителей» победителями признаны две заявки: -Разночинцевой Регины Дмитриевны, юрисконсульта отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Нижнетагильского филиала. Потребителю при заключении кредитного договора были навязаны дополнительные платные услуги - «финансовая защита» и смс-оповещение. В связи с досрочным погашением кредита, потребитель написал заявление на отказ от данных услуг. Однако, Банк не возвратил стоимость неиспользованных услуг. Специалист помогла составить иск в суд. В 2020 г. состоялись заседания первой и апелляционной инстанции, которые в удовлетворении иска отказали. В апреле 2021 г. по кассационной жалобе, подготовленной специалистом, определение суда второй инстанции отменено, дело направлено на новое рассмотрение. При новом рассмотрении апелляционная инстанция решение суда отменила, а требования потребителя удовлетворила.

-Цунина Александра Александровича, юрисконсульта отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Центрального Екатеринбургского филиала. Потребитель (пожилая женщина) была приглашена по телефону на бесплатную презентацию оздоровительного массажа, в ходе которой заключила договор купли - продажи ножного массажёра «Здоровые ноги» и ковра «Лучи жизни» в кредит. В процессе эксплуатации товара состояние здоровья потребителя значительно ухудшилось, она была вынуждена обратиться в больницу, где ей выдано заключение врачебной комиссии, в котором рекомендовано исключить физиопроцедуры (массажёр и ковёр) на постоянной основе. В дальнейшем была госпитализирована в медицинское учреждение повторно. Специалистом подготовлена претензия в адрес продавца с указанием на отсутствие необходимой информации о товаре, противопоказаниях к его использованию, нарушению порядка реализации медицинских изделий. Так как претензия была оставлено без удовлетворения, специалистом составлено исковое заявление в суд. Решение суда вынесено в пользу потребителя, обжаловано ответчиком. Однако, апелляционная инстанция оставила его без изменения.

Также, специалистом представлено еще одно дело по защите прав пожилого потребителя при продаже медицинского изделия - накидки ТМ «SPINO» модель Нана. В ходе рассмотрения дела в суде сторонами заключено мировое соглашение.

Информирование и просвещение потребителей по теме Всемирного дня прав потребителей

Специалистами Управления и Центра разработаны презентация и лекция, плакат на тему «Особенности покупки товаров на маркетплейсах». Также запланировано создание серии видеопамяток для потребителей цифровых финансовых услуг и иных актуальных вопросов потребительского законодательства с использованием сети «Интернет» по следующим темам: как защитить права потребителя при получении цифровых финансовых услуг; покупка товаров в социальных сетях; выбираем юридические услуги; и другие.

Кроме того, за период проведения мероприятий среди жителей Свердловской области было распространено около 5000 экземпляров памяток по различным вопросам потребительского законодательства.

Организация и проведение «горячих линий» и «дней открытых дверей».

В период проведения «горячих линий» и «дней открытых дверей» с 14 по 25 марта 2022 г. оказано 83 консультации, из которых 61 - по телефону, 22 - на личном приеме, наибольшее количество обращений касалось вопросов продажи технически сложных товаров бытового назначения, оказания услуг ЖКХ и продажи товаров дистанционным способом.

За весь период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей специалистами консультационного пункта для потребителей подготовлено 8 претензий на сумму к возмещению вреда около 100 тыс. руб., из них наибольшее количество претензий по вопросам продажи непродовольственных товаров, оказания финансовых услуг, оказания туристских услуг, и прочие вопросы.

За период проведения мероприятий Всемирного дня потребителей специалистами подготовлено 2 исковых заявлений на сумму к возмещению около 43 тыс. рублей.

Выездные консультации специалистов по защите прав потребителей проведены на базе МФЦ г. Лесной. Всего на консультации обратился 5 человек, при консультировании роздано более 75 памяток для потребителей.

Специалистами Качканарского филиала проведен семинар с предпринимателями, на тему «Основные требования к реализации непродовольственных товаров. Обзор обращений потребителей в консультационный пункт». Количество участников составило 34 человека.

Оформление тематических информационных стендов, выставок. Всего оформлено 4 тематических стенда с материалами, посвященными вопросам защиты прав потребителей, а также вопросам безопасного использования цифровых ресурсов. Стенды оформлены во всех филиалах Центра и территориальных отделах Управления, в администрациях на территории 28 муниципальных образований, в 2 образовательных организациях, в 2 библиотеках и некоторых торговых центрах.

Проведение семинаров, лекций и иных просветительских мероприятий для потребителей.
Образовательные мероприятия для работающего населения.

Лекции для трудовых коллективов проведены в 2 муниципальных образованиях администрации муниципального образования, детского дошкольного образовательного учреждения приняли участие более 500 человек.

Образовательные мероприятия для потребителей пожилого возраста.

Лекции для потребителей старшего возраста прочитаны в 2 центрах социального обслуживания населения, на территории 2 муниципальных образований, лекции прослушали 38 человек.

Лекции для учащихся высших учебных заведений, колледжей и техникумов, общеобразовательных школ.

На базе учебных заведений состоялось 2 выступления специалистов по защите прав потребителей, лекции прослушали 43 человека.

Для 35 учащихся средних профессиональных образовательных организаций (техникумы, колледжи) осуществлено 2 выступления специалистов по темам, посвященным использованию цифровых финансовых услуг. Выступления состоялись в таких организациях, как ГАПОУ СО

«Исовской геологоразведочный техникум», Североуральский политехнический колледж». В общеобразовательных учреждениях на территории г.Кушва проведено 3 лекций, которые прослушали 50 учащихся.

Таким образом, лекции прослушали 128 учащихся различных образовательных организаций. Большая часть выступлений осуществлялась очно, также занятия проводились с использованием дистанционных технологий (Skype, ZOOM и другие).



Рис. 119. Всемирный день прав потребителей.
Лекции для учащихся образовательных организаций.

Проведение иных мероприятий в рамках взаимодействия с муниципальными органами государственной власти и другими организациями.

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей осуществлено взаимодействие с 6 администрациями муниципальных образований. Во все администрации населённых пунктов на поднадзорной территории 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.

В период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей осуществлено анкетирование жителей Свердловской области по вопросам использования цифровых финансовых ресурсов. Количество анкетированных составило 2184 человек, анкетирование проведено в 35 муниципальных образованиях. Потребителям предложено ответить на вопросы, касающиеся использования дистанционных технологий при оплате товаров и услуг.

На вопрос «Какими цифровыми финансовыми услугами Вы пользуетесь?» 69 процентов опрошенных отметили использование онлайн-банкинга, 59 процентов - осуществление платежей за услуги ЖКХ, учебу, связь с помощью дистанционных технологий, еще 53 процента указали покупку товаров дистанционным способом.

На вопрос об имеющихся недостатках дистанционной покупки товаров респонденты отметили уязвимость перед цифровыми мошенниками (55 процентов), недоступность услуг в местах с отсутствием сети «Интернет» (43 процента), низкий уровень защищенности персональных данных (33 процента) и другие.

Наиболее затруднительным для респондентов стал вопрос «Что такое агрегатор информации о товарах (услугах)» (ресурс в сети «Интернет» на котором можно купить разные товары, услуги) - правильно ответили 48 процентов опрошенных, 37 процентов затруднились дать какой-либо ответ.

Освещение в средствах массовой информации сведений о мероприятиях, посвященных Всемирному дню прав потребителей.

Информация о мероприятиях, посвященных Всемирному дню прав потребителей, а также информация, направленная на просвещение населения по вопросам защиты прав потребителей, освещена в 140 источниках средств массовой информации Свердловской области.

15 марта 2022 г. проведена онлайн пресс-конференция по вопросам защиты прав потребителей, организованная пресс-службой Управления на площадке информационного агентства «ТАСС-Новости Урала».

Информация об итогах мероприятий, посвященных празднованию Всемирного дня прав потребителей, размещена на официальных сайтах Управления Роспотребнадзора по Свердловской области <http://66.rosпотребнадzor.ru/>, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» <http://www.fbuz66.ru/>, а также на сайте Консультационного Центра для потребителей Свердловской области kc66.pf.

Глава 10. Реализация подпрограммы «Развитие потребительского рынка Свердловской области» Государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области»

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 2022 году реализовывалась подпрограмма III «Развитие потребительского рынка Свердловской области», утвержденная постановлением Правительства Свердловской области от 23.10.2013 № 1285-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2025 года».

С 01.01.2022 года постановление Правительства Свердловской области от 23.10.2013 № 1285-ПП утратило силу, вступило в силу Постановление Правительства Свердловской области от 26.08.2021 N 536-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Реализация основных направлений государственной политики в сферах агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2027 года» (далее - государственная программа).

Ответственным исполнителем государственной программы является Министерство агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области (далее - Министерство).

Цель Подпрограммы III: создание условий для наиболее полного удовлетворения спроса населения на потребительские товары и услуги и обеспечения прав потребителей.

Задачи Подпрограммы III:

- 1) повышение качества и безопасности пищевых продуктов на потребительском рынке Свердловской области;
- 2) повышение информированности и потребительской грамотности населения по вопросам обеспечения качества, безопасности пищевых продуктов и защиты прав потребителей;
- 3) расширение ассортимента, повышение качества и конкурентоспособности пищевых продуктов, выпускаемых товаропроизводителями Свердловской области;
- 4) развитие многоформатной торговли.

Качканарским отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и Филиалом ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в городе Качканар, городе Кушва, городе Красноуральск, городе Нижняя Тура» проведены семинары для хозяйствующих субъектов:

-реализующих непродовольственные товары по теме «Обеспечение защиты прав потребителей при продаже непродовольственных товаров»;

-оказывающих туристические услуги населению по теме «Обеспечение защиты прав потребителей при оказании туристских услуг»;

- реализующих продовольственные товары по теме «О качестве и безопасности продовольственных товаров, находящихся в обороте»;

-занятых производством пищевой продукции по теме «Об организации производственного, в том числе входного контроля, на предприятиях занятых в обороте пищевой продукции. Меры, принимаемые по фактам выявления нарушений" для руководителей предприятий продовольственной торговли, общественного питания, пищевой продукции».

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

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

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

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

По итогам 2022 года на территории Свердловской области число участников, зарегистрированных в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (ГИС МТ) увеличилось.

Глава 11. Предложения по совершенствованию деятельности в сфере защиты прав потребителей

Стратегической целью национальной политики в сфере защиты прав потребителей является создание равных условий для реализации потребителями своих законных прав и интересов повсеместно на территории Российской Федерации. При этом перед государством стоит задача обеспечить наличие правовых и организационных основ, позволяющих формировать и реализовывать все многообразие направлений национальной политики в сфере защиты прав потребителей адекватно уровню развития экономики и общества.

Основным направлением в вопросах защиты прав потребителей должно стать создание на территории Кушвинского городского округа благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечения их соблюдения. Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не защита уже нарушенных прав, а их предупреждение и профилактика.

Кроме того, для проведения эффективной работы по защите прав потребителей необходимо учитывать изменения на рынке товаров (работ, услуг), которые неизбежно влекут изменение круга и характера проблем, возникающих у потребителей при реализации прав, закрепленных законодательством Российской Федерации.

Для достижения положительного эффекта такая работа должна вестись не только с потребителями, но и с производителями, изготовителями, предпринимателями, работающими на потребительском рынке.

Работа с потребителями должна быть направлена в первую очередь на их просвещение, ознакомление с предоставленными законом правами, гарантиями и способами защиты. Прежде всего, это включает в себя оформление информационных стендов в местах реализации потребителям товаров (работ, услуг), информирование потребителей через средства массовой информации и т.д. Другой важной составляющей такой работы является информирование потребителей об имеющихся на рынке качественных товарах (работах, услугах). В первую очередь это касается реформируемых секторов потребительского рынка - жилищно-коммунального хозяйства, медицины, сферы образования и других, поскольку ход реформирования во многом зависит от полной и объективной информированности граждан-потребителей и изменения сложившихся у них стереотипов.

Работа с предпринимателями (изготовителями, исполнителями работ, услуг) должна быть направлена в первую очередь на информирование предпринимателей о нормах федерального законодательства, нормативно правовых актов Свердловской области, муниципальных правовых актов, а также санкциях за их нарушение, облегчение доступа к нормативным правовым актам, создание условий, благоприятствующих соблюдению всех требований законодательства при работе на потребительском рынке.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Качканар, городе Кушва, городе Красноуральск, городе Нижняя Тура, проанализировав ситуацию на потребительском рынке товаров и услуг на поднадзорной территории, с целью ее улучшения считает необходимым предложить главе Кушвинского городского округа Слепухину М.В.:

- с целью информирования населения обеспечить публикацию материалов по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных средствах массовой информации;
- на муниципальном телеканале обеспечить освещение актуальных вопросов по защите прав потребителей;
- организовать размещение на стендах в администрации муниципального образования информации для потребителей - в зависимости от проблемных вопросов на территории муниципального образования;
- обеспечить 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 защита прав потребителей);
- организовать сотрудничество и взаимодействие органа местного самоуправления с общественными объединениями потребителей;
- содействовать повышению уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке Муниципального образования.
- обеспечить разработку и реализацию муниципальной программы по защите прав потребителей с учетом местных особенностей развития и состояния потребительского рынка (при разработке и реализации программы и иных документов, руководствоваться Распоряжением Правительства РФ от 23.03.2018 N 481-р «Об утверждении плана мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утв. Распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017 N 1837-р»);

- рассмотреть вопрос, связанный с финансированием муниципальной программы (плана) по защите прав потребителей в за счет средств местного бюджета Кушвинского городского округа.

Заключение

В 2022 году Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Качканар, городе Кушва, городе Красноуральск, городе Нижняя Тура, реализован комплекс мер, направленных на профилактику и пресечение нарушений прав потребителей.

Активно применялись меры досудебной и судебной защиты прав потребителей, проводились мероприятия, направленные на просвещение населения через средства массовой информации, консультирование и оказание практической помощи в разрешении конфликтных ситуаций, а также иные формы работы.

На территории Кушвинского городского округа в 2022 г. реализован комплексный план мероприятий по защите прав потребителей в Кушвинском городском округе на 2019-2023 годы, утвержденный Постановлением Администрации Кушвинского городского округа № 1722 от 13.12.2018 г.

Специалистами консультационного пункта Качканарский филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2022 году дано порядка 1 тыс. консультаций (2021 г. – 1 тыс. консультаций), составлено 14 исков (2021 г. - 23 иска) и 34 претензии (2021 г. - 56 претензий).

В то же время признать ситуацию на потребительском рынке благоприятной не представляется возможным.

Актуальными темами являются схемы навязывания потребителям (особенно, людям пожилого возраста) дорогостоящих товаров - фильтров, газоанализаторов, массажных накидок, и иных товаров.

На рынке услуг особую проблему представляет деятельность недобросовестных юридических фирм, которые за высокую стоимость осуществляют подготовку некачественных, а порой и ненужных потребителю документов.

Комплексный характер проблем на потребительском рынке предопределяет, в свою очередь, необходимость применения системного подхода к их решению, который базируется на сочетании мер административного принуждения, мероприятий, направленных на формирование социально ответственного и добросовестного предпринимателя, на организации системы правового образования потребителей и предпринимателей, на внедрении механизмов досудебного разрешения споров.

В связи с массовым характером нарушений прав граждан особую роль играет широкое информирование общественности о выявленных нарушениях.

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 территориального отдела, 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.

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.

Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» введены ограничения на проведение в 2023 году контрольных (надзорных) мероприятий и возбуждение административных дел со стороны ряда органов, в том числе, Роспотребнадзора. Отсутствует возможность составления протоколов об административные правонарушения без проведения контрольных (надзорных) мероприятий.

Тем не менее, контрольными (надзорными) органами продолжают реализовываться иные меры в рамках полномочий, в том числе, меры по профилактике нарушений обязательных требований. В условиях действия моратория на проведение контрольных мероприятий профилактические меры несомненно показывают свою эффективность в достижении целей снижения рисков причинения вреда охраняемым законом ценностям.