

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 2023 г.
на территории Кушвинского городского округа

2024 год

Администрация Кушвинского городского
округа
25.06.2024
Вх.№ 150-01-21/3974

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 2023 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 2023 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 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» 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 2019-2027 годы», утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 19.04.2018 № 185-ПП.

Также в 2023 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 2024-2026 годы, утвержден Постановлением Администрации Кушвинского городского округа № 1686 от 29.11.2023 г. План не предусматривает финансирование из местного бюджета.

В 2023 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 2023 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 2023 года Качканарским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, консультационным пунктом для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» было рассмотрено 298 обращений, из них 168 обращения с жалобой на нарушение прав потребителей, дано 934 консультации по защите прав потребителей, что на 1,39 процентов выше уровня 2022 года (в 2022 году рассмотрено 322 обращения, из них 184 обращения с жалобой на нарушение прав потребителей, дано 893 консультации).

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 2023 году	Удельный вес в структуре, %	Изменение количества обращений по сравнению с 2022 годом, %, процентов
	Всего	168	100,0	-8,69
1	Торговля	57	33,93	-45,71
	из них (п.1) продовольственными товарами	21	12,5	-38,23
2	Жилищно-коммунальные услуги	67	39,88	+204,54
3	Бытовые услуги	0	0	-100
4	Финансовые услуги	4	2,38	0
5	Услуги связи	7	4,17	+75
6	Туристские услуги	7	4,17	+250

7	Услуги транспорта	2	1,19	-60
8	Медицинские услуги	5	2,98	-37,5
9	Общественное питание	0	0	0
10	Образовательные услуги	1	0,6	+100
11	Прочие	13	7,74	-7,14

Как следует из таблицы 1, большинство обращений в 2023 году связаны с нарушением прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг (39,88 процента в структуре всех поступивших обращений), в сфере торговли (33,93 процента в структуре всех поступивших обращений).

Увеличилось число обращений граждан в сфере оказания туристических услуг (на 250 процентов), жилищно-коммунальных услуг (на 204,54 процента), образовательных услуг (на 100 процентов).

Снизилось число обращений граждан в остальных сферах, преимущественно, в сфере оказания бытовых услуг (на 100 процентов), услуг транспорта (на 60 процентов), торговли (на 45,71 процентов).

От граждан Кушвинского городского округа поступило 79 письменных обращения, из них по направлению защиты прав потребителей 33 письменных обращений, что составляет 41,7 % 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 2023 года проведено 98 контрольно (надзорных) мероприятий, что на 34,2 % меньше, чем в 2022 году (2022 год - 149 контрольно (надзорных) мероприятий), выявлено 126 нарушений, что на 52,45% меньше, чем в 2022 году (2022 год – 265 нарушения).

В течение 2023 года проведено всего 1 контрольно (надзорное) мероприятие с взаимодействием с контролируемым лицом (объект расположен на территории Кушвинского городского округа). Низкое количество контрольно (надзорных) мероприятий с взаимодействием с контролируемыми лицами связано с ограничениями, наложенными Постановлением Правительства РФ от 10.03.2022 г. N 336 "Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля".

Так, согласно п.3 Постановления Правительства РФ от 10.03.2022 г. N 336 "Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля" к числу оснований проведения внепланового контрольного (надзорного) мероприятия в 2022-2024 годах отнесены непосредственная угроза причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан, факты причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан; непосредственная угроза обороне страны и безопасности государства, факты причинения вреда обороне страны и безопасности государства; непосредственная угроза возникновения чрезвычайных ситуаций природного и (или) техногенного характера, факты возникновения чрезвычайных ситуаций природного и (или) техногенного характера; выявление индикаторов риска нарушения обязательных требований.

В поступивших обращениях граждан вышеперечисленные основания для проведения внеплановых контрольно (надзорных) мероприятий с взаимодействием не усматривались.

Должностными лицами административного органа в ходе рассмотрения поступивших обращений (заявлений) граждан и организаций либо их уполномоченных представителей, в случае если обращения (заявления) были поданы в контрольный (надзорный) орган в соответствии со ст. 59 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации", проводилась оценка достоверности поступивших сведений о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям. В целях проведения оценки достоверности поступивших сведений должностные лица контрольного (надзорного) органа: запрашивали дополнительные сведения и материалы у граждан или организаций, направивших обращение (заявление); запрашивали у контролируемых лиц пояснения в отношении указанных сведений; обеспечивали по решению уполномоченного должностного лица контрольного (надзорного) органа, проведение контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия.

По результатам рассмотрения полученной информации, в случае выявления нарушений обязательных требований, включенных в Перечень нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется Роспотребнадзором в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, привлечения к административной ответственности (https://www.rospotrebnadzor.ru/region/perecen_na.php), должностными лицами контрольно (надзорного) органа в целях профилактики нарушения обязательных требований контролируемым лицам объявлялось предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, направлялись рекомендации по соблюдению обязательных требований и предложения о добровольном удовлетворении требований потребителей. Так же, в каждом случае, контролируемым лицам предлагалось провести самостоятельную оценку соблюдения обязательных требований (самообследование) с использованием способов, указанных на официальном сайте по адресу: <https://www.rospotrebnadzor.ru/region/samoobsledovanie.php>.

Таблица 2

Структура и динамика выявленных нарушений

№ п/п	Виды деятельности	Выявлено Нарушений в 2023 году	Удельный вес в структуре, %	Количество выявленных нарушений в 2022 году
	Всего:	126	100,0	265
1	Торговля	99	78,57	197
2	Жилищно-коммунальные услуги	0	0	0
3	Бытовые услуги	0	0	6
4	Финансовые услуги	0	0	0
5	Услуги связи	0	0	0
6	Туристские услуги	4	3,17	5
7	Услуги транспорта	3	2,38	17

8	Медицинские услуги	6	4,76	20
9	Капитальный ремонт, строительство	0	0	0
10	Общественное питание	4	3,17	2
11	Образовательные услуги	0	0	0
12	Прочие	5	3,97	18

В 2023 году наибольшее количество правонарушений выявлено в сфере торговли (78,57 процента), оказания медицинских услуг (4,76 процента), оказания услуг общественного питания (3,17 процента) и туристических услуг (3,17 процента).

На территории Кушвинского городского округа проведено 38 контрольно (надзорных) мероприятий, что на 90 % больше, чем в 2022 году (2022 год - 20 контрольно (надзорных) мероприятий), выявлено 38 нарушений, что на 65% больше, чем в 2022 году (2022 год – 23 нарушения).

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 30 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 2022 годом в 2023 году количество жалоб на предприятия торговли уменьшилось на 45,71 процентов.

В 2023 году Качканарским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 77 контрольно (надзорных) мероприятий без взаимодействия за соблюдением норм и правил торговли, по результатам которых применялись меры профилактического характера (в 2022 г. - 97 контрольно (надзорных) мероприятий без взаимодействия).

Всего территориальным отделом на товарном рынке выявлено 99 нарушений (в 2022 г. - 197 нарушений).

Наибольший удельный вес правонарушений приходится на нарушение в части маркировки товаров -67,68%(2022 г.- 63 процента), нарушения, требований Закона «О защите прав потребителей»- 17,17 %(2022 г. -35 процентов).

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 20 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований (2022 г.- 6 предостережения), также в адрес контролируемых лиц направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований.

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

В 2023 г. судами удовлетворено 16 исков потребителей товаров (услуг), в защиту которых территориальный отдел выступал с заключением (2022 г. - 8 исков), удовлетворено 3 иска в защиту прав конкретного потребителя (в 2022 г. - 4 иска) и 12 исков в защиту неопределенного круга лиц (в 2022 г. - 4 иска), поданных территориальным отделом в сфере торговли. Судом присуждено в пользу потребителей порядка 58,77 тыс. рублей (2022 г. – 146 тыс. рублей).

Консультационным пунктом Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2022 год в сфере торговли было оказано 426 консультаций (2022 г. - 494 консультации), подготовлено 20 претензий (2022 г. -18 претензий), 8 исковых заявлений (2022 г. – 8 исковых заявлений).

По результатам деятельности консультационного пункта в досудебном и судебном порядке потребителям товаров возмещено около 3220,98 тыс. руб. (2022 г. – 1350 тыс. руб.).

Территориальным отделом и консультационным пунктом в области информирования потребителей в сфере продажи товаров проведено порядка 61 мероприятия (в 2022 г. -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 2023 году Качканарским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области проведено 117 контрольных (надзорных) мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих производство и реализацию пищевых продуктов в т.ч. 32 контрольных (надзорных) мероприятий объектов, расположенных на территории Кушвинского городского округа. По результатам 35 контрольных (надзорных) мероприятий выявлены 296 нарушений (в одном контрольно (надзорном) мероприятии в среднем выявляется около 5 нарушений).

По сравнению с 2022 годом удельный вес контрольно (надзорных) мероприятий, по результатам которых выявлены правонарушения увеличился в 3 раза.

Наиболее часто встречающиеся нарушения –это нарушение требований к маркировке продукции, нарушение требований по наличию товаросопроводительных документов, 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 количестве забракованной продукции по приоритетным группам пищевых продуктов приведены на рисунке 2.

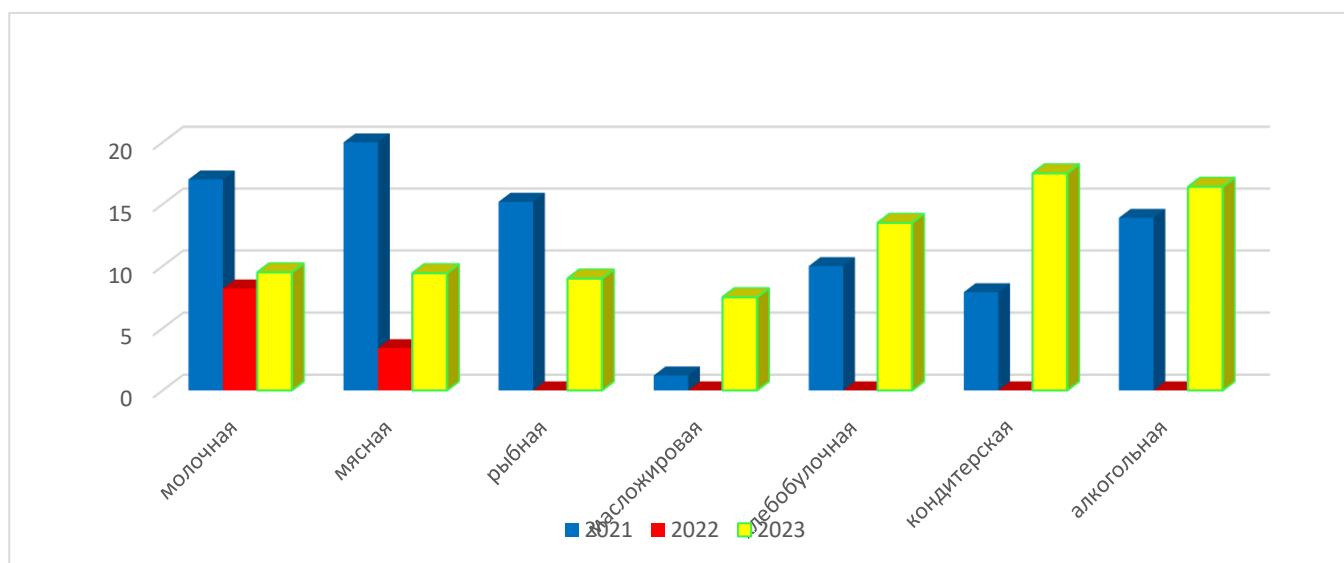


Рис.2 Количество забракованной продукции по приоритетным группам пищевых продуктов
Ситуация на потребительском рынке пищевых продуктов остается неудовлетворительной.

По группе молочная продукция в 2023 году количество забракованной продукции увеличилось в 1,2 раза с 8,2% в 2022 году до 9,5% в 2023 году .

По группе Мясная продукция в 2023 году количество забракованной продукции увеличилось 2,5 раза с 3,4% в 2022 году, до 9,43% в 2023 году.

По группе Рыбная продукция количество забракованной продукции в 2023 году составило 9 %, в 2022 году – продукция не выявлялась.

По группе масложировая продукция забраковано 7,5% от количества проинспектированной продукции, в 2022 году продукция не выявлялась.

В группе хлебобулочная продукция забраковано 13,5% от количества проинспектированной

продукции, в 2022 году продукция не выявлялась.

В группе кондитерская продукция забраковано 17,5% от количества проинспектированной продукции, в 2022 году продукция не выявлялась.

В группе Алкогольная продукция забраковано 16,41% от количества проинспектированной продукции, в 2022 году продукция не выявлялась.

На территории Кушвинского городского округа в 2023 году продукция не соответствующая требованиям качества и безопасности выявлена во всех приоритетных группах.

В целях проведения оценки соответствия качества и безопасности пищевых продуктов заявленным требованиям в рамках надзорных мероприятий проводились лабораторные исследования.

По сравнению с 2022 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 3.

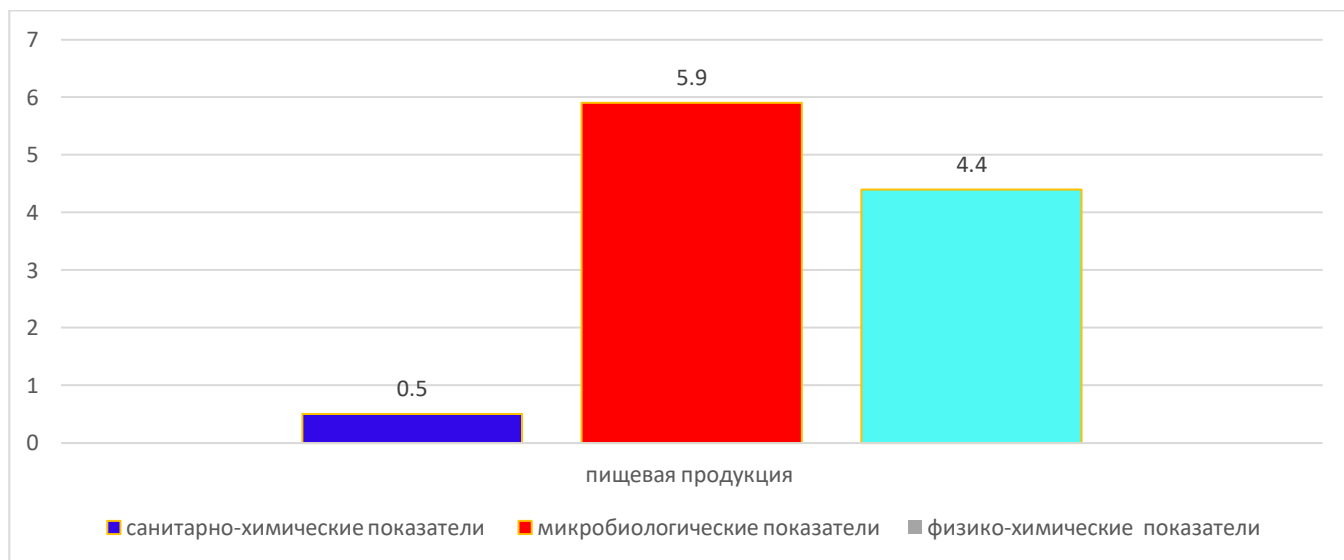


Рис. 3. Продовольственные товары. Структура неудовлетворительных проб (удельный вес неудовлетворительных проб, исследованных по показателям безопасности, по показателям качества, по критериям фальсификации)

При проведении надзорных мероприятий установлены факты поступления на потребительский рынок фальсифицированной продукции. В 2023 году проведено исследование 46 проб на показатели фальсификации, из них выявлено 11 проб фальсифицированной продукции, что составляет 23,9%. Фальсифицированная продукция зафиксирована в группах Мясная продукция -2 пробы, молочная продукция -6 проб, консервы рыбные 1 проба, молочные консервы 1 проба, мясные консервы – 2 пробы.

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.);

- молочная продукция по несоответствию жирнокислотного состава (замена молочного жира растительным)

-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.

В государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (далее – ГИС МТ) подлежат регистрации участники оборота пищевой продукции по следующим видам :

-табачная продукция,

- никотинсодержащая продукция,

-альтернативная табачная продукция,

- молочная продукция,

-воды упакованные,

- БАД к пище,

- соковая продукция и безалкогольные напитки

Регистрация в ГИС МТ участников оборота пищевой продукции, подлежащей обязательной маркировке средствами идентификации продолжается в рабочем режиме.

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

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

Также на постоянной основе представители Министерства и хозяйствующих субъектов

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

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

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

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

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 2023 году на продажу непродовольственных товаров поступило 57 обращений потребителей, что на 42,42 процента меньше, чем в 2022 году (2022 г. - 99 обращений).

В структуре всех поступивших в 2023 году в территориальный отдел обращений по вопросам защиты прав потребителей, обращения на продажу непродовольственных товаров составляют 21,43 процента (36 обращений).

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:

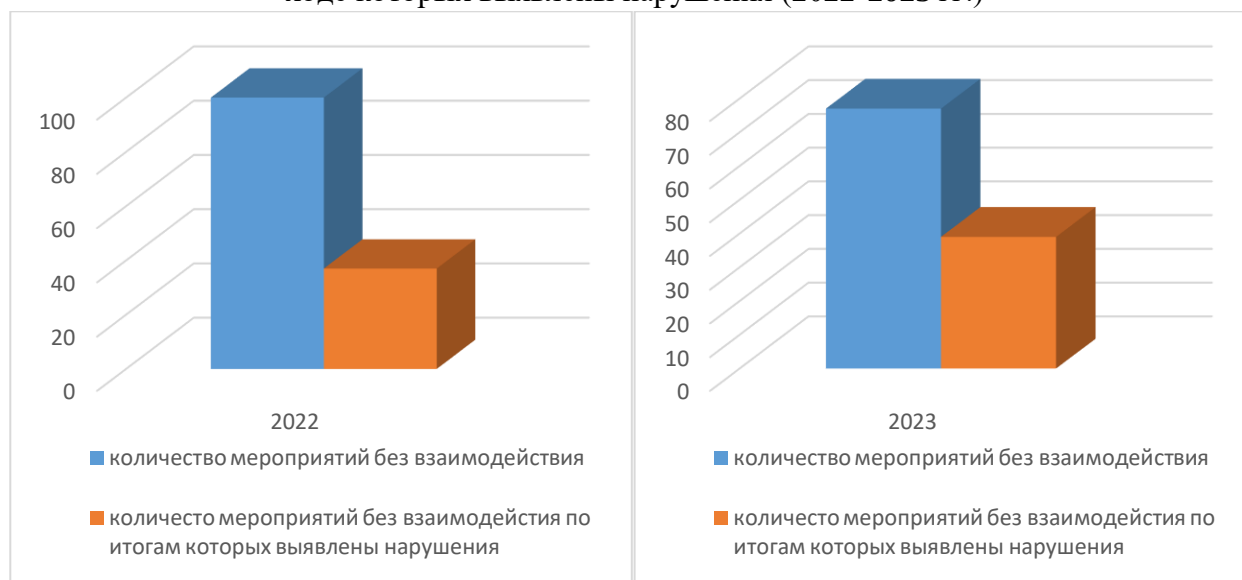
- ненадлежащее качество товара;
- безосновательный отказ продавцов в выполнении гарантийных обязательств в отношении некачественных товаров, отказ в проведении проверки качества, экспертизы товаров;
- нарушение сроков доставки предварительно оплаченного товара, односторонний отказ продавца от исполнения 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. Так же, в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического контроля (надзора), проводились межтерриториальные плановые проверки в отношении контролируемых лиц, реализующих непродовольственные товары (продукцию) на поднадзорной территории, с оценкой соответствия непродовольственных товаров (продукции) обязательным требованиям по качеству и безопасности (показатели химической, биологической и механической безопасности), по маркировке, по наличию у продавцов документов, подтверждающих происхождение, качество и безопасность непродовольственных товаров и соответствию указанных документов предъявляемым требованиям.

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 (2022-2023 гг.)



Оценка соответствия непродовольственных товаров обязательным требованиям проводилась специалистами территориального отдела в ходе 77 контрольно (надзорных) мероприятий без взаимодействия, при этом в ходе 39 контрольно (надзорных) мероприятий были выявлены нарушения, связанные с обращением продукции, что составило 50,56 процента от количества проверенных мероприятий. Всего выявлено около 99 нарушений (в 2022 г.-152 нарушения).

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 2023 г. он составил 64,1 процентов (2022 г. - 90 процентов).

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 2023 года проводились проверки без взаимодействия хозяйствующих субъектов, реализующих детские товары.

За отчетный период проведено 77 надзорных мероприятий в отношении предприятий торговли, в ходе которых инспектировались в том числе товары детского ассортимента. Нарушения в отношении продукции детского ассортимента выявлены в 12 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 - 40 ед. (2022 г. – 7 ед.), забраковано 47,5 процентов продукции (2022 г. - 10 процентов);
- 2)детская одежда – 52 ед. (2022 г. - 69 ед.), забраковано 57,7 процента продукции (2022 г. - 84 процента);
- 3)детская обувь – 19 ед. (2022 г. - 72 ед.), забраковано 100 процентов (2022 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 2023 года оказано 63 консультации по вопросам продажи детских товаров, в том числе:

- 12 консультации (17 процентов) по вопросам продажи игрушек;

- 9 консультаций (9 процентов) по продаже детской одежды;
- 8 консультаций (17 процентов) по вопросам продажи детской обуви;
- 10 консультаций (11 процентов) по вопросам реализации товаров дистанционным способом;
- 10 консультаций (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 2023 года было подготовлено 9 претензий в отношении товаров детского ассортимента, из них рассмотрено в пользу граждан 7 претензий на общую сумму 31,0 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 1 исковое заявление по вопросам реализации некачественных товаров детского ассортимента на общую сумму 10 тыс. рублей по продаже игрушек. Все заявленные требования удовлетворены.

2.2.2 Детские игрушки

В отчетном периоде в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих детские игрушки, проведено 2 контрольно (надзорных) мероприятия (плановые выездные проверки).

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

В 2023 году в торговле проинспектировано 40 ед. игрушек, выявлена реализация с нарушениями 19 ед., что составляет 47,5 процентов.

Контрольно (надзорные) мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих детские игрушки на территории Кушвинского городского округа, не проводились.

Нарушения, которые часто выявляются должностными лицами административного органа в ходе контрольно (надзорных) мероприятий при оценке детских игрушек:

- 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.

Так же, в 2023 г. проводились профилактические мероприятия для хозяйствующих субъектов, реализующих детские игрушки:

-Информирование: 1 (памятка по вопросам качества и безопасности детских товаров, школьных принадлежностей; статья на тему «Как выбирать безопасные детские игрушки, обязательная информация о товаре. Источник размещения: <https://moigorod.online/>, www.kachkanar.ru/);

- Профилактический визит: 3 (ООО "Заботливая аптека", ООО "Планета здоровья", ИП АНВАРЗОДА АБДУНАЗАРИ ХАКНАЗАР);

-Консультирование: 2 (27.02.2023 г., 30.03.2023 г.).

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 2023 года было подготовлено 7 претензий в отношении игрушек, из них рассмотрено в пользу граждан 6 претензий на общую сумму 14 тыс. рублей.

Претензии были подготовлены в отношении таких организаций как: ООО «Вайлдберриз» (дистанционная продажа товаров), ООО «Детский мир» Специалистами 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 2023 году в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих детскую обувь, проведено 5 контрольно (надзорных) мероприятий в ходе проведения которых специалистами территориального отдела давалась оценка обувным товарам на соответствие обязательным требованиям. Проинспектировано 19 единиц обуви, выявлена реализация с нарушениями 19 единиц товара, что составляет 100 процентов. Удельный вес обуви, не соответствующей заявленным требованиям остается высоким.

Справка. Примеры нарушений:

На основании приказа территориального отдела № 66-06-13/09-50-2023 от 28.03.2023 г. в отношении ИП Анварзоды А.Х. проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований, посредством анализа информации в ГИС МТ. В результате КНМ установлено, что ИП осуществляет повторную реализацию товара, маркированного средствами идентификации (проинспектировано 2 ед., общей стоимостью 3,4 тыс. руб.). Принятые меры: выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований (ответ не получен); объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований (возражения не получены).

Нарушения, которые часто выявляются должностными лицами административного органа в ходе контрольно (надзорных) мероприятий при оценке детской обуви:

-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.

Так же в 2023 году проводились профилактические мероприятия:

-Информирование: 3 (тема статьи: «Особенности покупки обуви. Порядок проверки качества и проведения экспертизы товара», «Индикаторы риска нарушения обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей» (<https://moigorod.online/>, www.kachkanar.ru/); пресс-релиз: Об удовлетворении исковых требований Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в защиту неопределенного круга лиц, сайт Управления);

-Профилактический визит: 1 (ИП АНВАРЗОДА АБДУНАЗАРИ ХАКНАЗАР);

-Консультирование: 2 (21.02.2023 г., 29.03.2023 г.);

-Объявление предостережения: 4 (выявленные нарушения: ИП Юсупов Точиддин Нуридинович- повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации; ИП АНВАРЗОДА АБДУНАЗАРИ ХАКНАЗАР- повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации; ИП Джуманов Нурмухаммад Холбоевич- продажа товаров без маркировки (нанесения информации), предусмотренной законодательством РФ/ нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о продавце/нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров; ИП Юсупов Точиддин Нуридинович- повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации).

Информация о досудебных и судебных мерах, реализованных административным органом в 2023 году:

-Иск в защиту неопределенного круга лиц: 1 (ИП Юсупов Т.Н., повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации). Специалистами территориального отдела направлено исковое заявление в суд в защиту интересов неопределенного круга (о прекращении противоправных действий индивидуальным предпринимателем). Решением Няганского городского суда Ханты-Мансийского автономного округа –Югры от 15.09.2023 г. исковые требования Роспотребнадзора удовлетворены (дело № 2-1075/2023, решение вступило в законную силу).

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 2023 года было подготовлено 3 претензии в отношении детской обуви, из них рассмотрено в пользу граждан 3 претензии на общую сумму 7.0 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 2023 году было проинспектировано 52 единицы детской одежды, выявлена реализация с нарушениями 30 единиц товара, что составляет 57,7 процента. Удельный вес детской одежды, не соответствующей заявленным требованиям остается высоким.

Справка. Примеры нарушений:

На основании приказа территориального отдела № 66-06-13/09-50-2023 от 28.03.2023 г. в отношении ИП Анварзоды А.Х. проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований, посредством анализа информации в ГИС МТ. В результате КНМ установлено, что ИП осуществляет повторную реализацию товара, маркированного средствами идентификации (проинспектировано 2 ед., общей стоимостью 3,98 тыс. руб.).

Принятые меры: выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований (ответ не получен); объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований (возражения не получены).

Нарушения, которые часто выявляются должностными лицами административного органа в ходе контрольно (надзорных) мероприятий при оценке детской одежды:

- 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.

Так же, в 2023 г. проводились профилактические мероприятия для хозяйствующих субъектов, реализующих детскую одежду:

- Информирование: 3 (статья на тему: «Индикаторы риска нарушения обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей» (<https://moigorod.online/www.kachkanar.ru/>); пресс-релиз «Об удовлетворении исковых требований Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в защиту неопределенного круга лиц»);
- Профилактический визит: 1 (ИП АНВАРЗОДА АБДУНАЗАРИ ХАКНАЗАР);
- Консультирование: 1 (02.03.2023 г.).
- Объявление предостережения: 3 (выявленные нарушения: ИП Юсупов Т.Н.- повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации; ИП АНВАРЗОДА А.Х.- повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации; ИП Джуманов Н.Х.- продажа товаров без маркировки (нанесения информации), предусмотренной законодательством

РФ/ нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о продавце/нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров).

Информация о досудебных и судебных мерах, реализованных административным органом в 2023 году:

Иск в защиту неопределенного круга лиц: ИП Юсупов Т.Н., повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации. Специалистами территориального отдела направлено исковое заявление в суд в защиту интересов неопределенного круга (о прекращении противоправных действий индивидуальным предпринимателем). Решением Няганского городского суда Ханты-Мансийского автономного округа –Югры от 15.09.2023 г. исковые требования Роспотребнадзора удовлетворены (дело № 2-1075/2023, решение вступило в законную силу).

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 2023 года было подготовлено 2 претензии в отношении детской одежды, из них рассмотрено в пользу граждан 2 претензии на общую сумму 4,0 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 2023 году было проинспектировано 97 единиц обуви, выявлена реализация с нарушениями 94 единиц товара, что составляет 96,9 процентов. Удельный вес обуви, не соответствующей заявленным требованиям остается высоким.

Справка. Примеры нарушений:

1) На основании приказа территориального отдела № 66-06-13/09-50-2023 от 28.03.2023 г. в отношении ИП Анварзоды А.Х. проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований, посредством анализа информации в ГИС МТ. В результате КНМ установлено, что ИП осуществляет повторную реализацию товара, маркированного средствами идентификации (проинспектировано 2 ед., общей стоимостью 2,48 тыс. руб.).

Принятые меры: выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований (ответ не получен); объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований (возражения не получены).

2) На основании приказа территориального отдела № 66-06-13/129-2023 от 08.08.2023 г. в отношении ИП Наимова А.Х. проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований, посредством анализа информации в ГИС МТ. В результате КНМ установлено, что ИП осуществляет оборот товара с незарегистрированными кодами (проинспектировано 8 ед., общей стоимостью 12,08 тыс. руб.).

Принятые меры: выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований (ответ не получен); объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований (возражения не получены).

3) На основании приказа территориального отдела №66-06-13/10-162-2023 от 15.11.2023 г. в отношении ИП Наимова А.Х. проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований, посредством анализа информации в ГИС МТ. В результате КНМ установлено, что ИП осуществляет оборот товара с незарегистрированными кодами (проинспектировано 8 ед., общей стоимостью 12,08 тыс. руб.).

Принятые меры: выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований (ответ не получен); объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований (возражения не получены).

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.

Так же, в 2023 г. проводились профилактические мероприятия для хозяйствующих субъектов, реализующих обувь:

- Информирование:4 (статья на тему: Особенности покупки обуви. Порядок проверки качества и проведения экспертизы товара, «Индикаторы риска нарушения обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей» (<https://moigorod.online/>, www.kachkanar.ru/); 2 пресс-релиза: Об удовлетворении исковых требований Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в защиту неопределенного круга лиц, сайт Управления);
- Профилактический визит:1 (ИП АНВАРЗОДА АБДУНАЗАРИ ХАКНАЗАР);
- Консультирование: 2 (21.02.2023 г., 29.03.2023 г.);
- Объявление предостережения: 10 (выявленные нарушения: ИП Юсупов Т.Н.- повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации; ИП АНВАРЗОДА А.Х.- повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации; ИП Джуманов Н.Х.- продажа товаров без маркировки (нанесения информации), предусмотренной законодательством РФ/ нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о продавце/нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров; ИП Юсупов Т.Н.- повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации; ИП Асадов А.И.о.- повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации; ИП Асадов А.И.о.- повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации; ИП Джуманов Н.Х.- непредставление сведений, предусмотренных правилами маркировки товаров; ИП Юсупов Т.Н.- повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации; ИП Наимов А.Х.- оборот товара с незарегистрированными кодами; ИП Наимов А.Х.- оборот товара с незарегистрированными кодами).

Информация о досудебных и судебных мерах, реализованных административным органом в 2023 году:

-Предложение о добровольном удовлетворении требований потребителей: 2 (удовлетворены).

-Иск в защиту неопределенного круга лиц:

1) ИП Юсупов Т.Н., повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации. Специалистами территориального отдела направлено исковое заявление в суд в защиту интересов неопределенного круга (о прекращении противоправных действий ИП). Решением Няганского городского суда Ханты-Мансийского автономного округа –Югры от 15.09.2023 г. исковые требования Роспотребнадзора удовлетворены (дело № 2-1075/2023, решение вступило в законную силу).

2)ИП Наимова А.Х., оборот товара с незарегистрированными кодами. Специалистами территориального отдела направлено исковое заявление в суд в защиту интересов неопределенного круга (о прекращении противоправных действий ИП). Решением Кушвинского городского суда от 16.01.2024 г. исковые требования Роспотребнадзора удовлетворены (дело № 2-1170/2023, решение вступило в законную силу).

3)ИП Асадова А.И.о., повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации. Специалистами территориального отдела направлено исковое заявление в суд в защиту интересов неопределенного круга (о прекращении противоправных действий ИП). Решением Красноуральского городского суда от 21.04.2023 г. исковые требования Роспотребнадзора удовлетворены (решение вступило в законную силу).

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 2023 года было подготовлено 6 претензий на сумму 21 тыс. рублей. В добровольном порядке удовлетворены все претензии. Наибольшее количество претензий подготовлено в адрес таких хозяйствующих субъектов, как ООО «Карри», ООО «Обувь России», магазин «Караван» и другие.

2.2.6. Одежда

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

В 2023 году было проинспектировано 44 единицы, выявлена реализация с нарушениями 41 единиц товара, что составляет 93,2 процента. Удельный вес товаров легкой промышленности (одежды), не соответствующей заявленным требованиям остается высоким.

Справка. Примеры нарушений:

На основании приказа территориального отдела № 66-06-13/09-50-2023 от 28.03.2023 г. в отношении ИП Анварзоды А.Х. проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований,

посредством анализа информации в ГИС МТ. В результате КНМ установлено, что ИП осуществляет повторную реализацию товара, маркированного средствами идентификации (проинспектировано 2 ед., общей стоимостью 3,98 тыс. руб.).

Принятые меры: выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований (ответ не получен); объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований (возражения не получены).

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.

Так же, в 2023 г. проводились профилактические мероприятия для хозяйствующих субъектов, реализующих одежду:

-Информирование:5 (статья на тему: «Об изменениях в правовом регулировании, затрагивающем сферу деятельности Роспотребнадзора», «Индикаторы риска нарушения обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей» (<https://moigorod.online/www.kachkanar.ru/>); пресс-релиз: «Об удовлетворении исковых требований Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в защиту неопределенного круга лиц», «Управление Роспотребнадзора добилося блокировки сайта интернет-магазина по продаже контрафактной продукции», «Об удовлетворении исковых требований Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в защиту неопределенного круга лиц»);

-Профилактический визит:1 (ИП АНВАРЗОДА АБДУНАЗАРИ ХАКНАЗАР);

-Консультирование: 5 (21.02.2023 г., 02.03.2023 г., 01.03.2023 г., 02.03.2023 г., 15.12.2023 г.).

-Объявление предостережения: 5 (выявленные нарушения: ИП Юсупов Т.Н.- повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации; ИП Юсупов Т.Н.- повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации; ИП Джуманов Н.Х.- продажа товаров без маркировки (нанесения информации), предусмотренной законодательством РФ/ нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о продавце/нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров; ИП Асатов А.И.о.- повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации; ИП Наимов А.Х.- оборот товара с незарегистрированными кодами).

Информация о досудебных и судебных мерах, реализованных административным органом в 2023 году:

-Предложения о добровольном удовлетворении требований потребителей: 4 (удовлетворено-3);

-Иск в защиту неопределенного круга лиц:

1) ИП Юсупов Т.Н., повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации. Специалистами территориального отдела направлено исковое заявление в суд в защиту интересов неопределенного круга (о прекращении противоправных действий ИП). Решением Няганского городского суда Ханты-Мансийского автономного округа –Югры от 15.09.2023 г. исковые

требования Роспотребнадзора удовлетворены (дело № 2-1075/2023, решение вступило в законную силу).

2) ИП Наимова А.Х., оборот товара с незарегистрированными кодами. Специалистами территориального отдела направлено исковое заявление в суд в защиту интересов неопределенного круга (о прекращении противоправных действий ИП). Решением Кушвинского городского суда от 16.01.2024 г. исковые требования Роспотребнадзора удовлетворены (дело № 2-1170/2023, решение вступило в законную силу).

3) ИП Асадова А.И.о., повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации. Специалистами территориального отдела направлено исковое заявление в суд в защиту интересов неопределенного круга (о прекращении противоправных действий ИП). Решением Красноуральского городского суда от 21.04.2023 г. исковые требования Роспотребнадзора удовлетворены (решение вступило в законную силу).

Специалистами консультационного пункта для потребителей в течение 2023 года оказано 73 консультации 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 2023 года было подготовлено 2 претензии на сумму 4 тыс. рублей. В добровольном порядке удовлетворено 1 претензия (50 процента от подготовленных) на сумму 1 тыс. рублей. В удовлетворении одной претензии отказано.

2.2.7. Мебель

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

В 2023 году было проинспектировано 7 единиц, выявлена реализация с нарушениями 3 единиц товара, что составляет 42,9 процента. Удельный вес товаров мебели, не соответствующей заявленным требованиям остается высоким.

Контрольно (надзорные) мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих мебель на территории Кушвинского городского округа, не проводились.

В течение 2023 года в адрес Качканарского территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области не поступали обращения потребителей с жалобами на нарушение законодательства Российской Федерации при реализации мебели.

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 2023 году оказано 47 консультаций

по вопросам защиты прав потребителей при продаже, изготовление мебели. Количество оказанных консультаций снизилось по сравнению с 2022 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 2023 года с целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей было подготовлено 3 претензии по вопросам продажи и изготовления мебели на сумму 610,0 рублей. В добровольном порядке удовлетворено 2 претензии (74 процента от подготовленных документов) на сумму 480 тыс. рублей.

Оказана правовая помощь обратившемуся гражданину в составлении искового заявления на сумму 50,0 рублей. Судом иск удовлетворен. Наибольшее количество обращений были в отношении следующих хозяйствующих субъектов: ИП Карabanова Е.И., ИП Пшегоцкая., магазин «Сто диванов» 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. Наиболее проблемной группой в технически сложных товарах бытового назначения для потребителей также остаются абонентские радиостанции (сотовые телефоны). Как и 2022 году основное количество обращений потребителей было связано с требованиями имущественного характера.

В отчетном периоде в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих технически сложные товары, проведено 2 контрольно (надзорных) мероприятия. 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 остается высоким. В 2023 году проинспектировано 35 единиц технически сложных товаров бытового назначения, выявлена реализация 24 единиц товара с нарушениями, что составляет 68,6 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) На основании приказа территориального отдела № 66-06-13/10-101-2023 от 30.06.2023 г. в отношении ООО «ДНС «Ритейл», проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований, посредством анализа информации в ГИС МТ. В результате КНМ установлено, что ЮЛ осуществляет повторную реализацию товара, маркированного средствами идентификации (проинспектировано 16 ед., общей стоимостью 68,88 тыс. руб.).

Принятые меры: выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований (ответ не получен); объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований (возражения не получены).

2) На основании приказа территориального отдела № 66-06-13/10-135-2023 от 11.08.2023 г. в отношении ООО «ДНС «Ритейл», проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований, посредством анализа информации в ГИС МТ. В результате КНМ установлено, что ЮЛ осуществляет повторную реализацию товара, маркированного средствами идентификации (проинспектировано 2 ед., общей стоимостью 11,99 тыс. руб.).

Принятые меры: выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований (ответ не получен); объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований (возражения не получены).

Так же, в 2023 г. проводились профилактические мероприятия для хозяйствующих субъектов, реализующих ТСТ:

- Информирование: 1 (статья на тему: «Услуги по ремонту радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов. Требования к организации деятельности исполнителя», источники размещения: <https://moigorod.online/>, www.kachkanar.ru/;

- Профилактический визит: 1 (ИП АНВАРЗОДА АБДУНАЗАРИ ХАКНАЗАР);

- Консультирование: 1 (19.06.2023 г.);

- Объявление предостережения: 3 (выявленные нарушения: ИП Горохова Н.В. - предлагает неопределенному кругу лиц заключить договор купли-продажи товара (фототовары) дистанционным способом продажи, не являясь участником оборота фотокамер; ООО «ДНС «Ритейл» - повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации; ООО «ДНС «Ритейл» - повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации).

Информация о досудебных и судебных мерах, реализованных административным органом в 2023 году:

- Предложения о добровольном удовлетворении требований: 4 (удовлетворены - 2).

- Заключение по делам, представленные территориальным отделом в целях осуществления возложенных обязанностей и защиты прав, свобод и законных интересов других лиц:

1) Ответчик - ООО «ДНС Ритейл», суть проблемного вопроса - потребитель обнаружил в товаре недостатки (холодильник Бирюса 380NF). Судебный участок № 3 судебного района, в котором создан городской суд города Лесного Свердловской области, дело № 2-1248/2023. Дата заключения мирового соглашения - 13.10.2023 г., сумма, возмещенная потребителю - 52,67 тыс. руб.

2) Ответчик - ООО «Базан», суть проблемного вопроса - потребитель обнаружил в товаре недостатки (МФУ HP LaserJet Pro M428fdw). Судебный участок № 3 судебного района, в котором создан Кушвинский городской суд Свердловской области, дело № 2-1928/2023. Дата решения - 29.06.2023 г., сумма, возмещенная потребителю - 19,54 тыс. руб.

3) Ответчик - ООО «ДНС Ритейл», суть проблемного вопроса - потребитель обнаружил в товаре недостатки (Телевизор LED 50" (127 см) Xiaomi MI TV PI 50). Судебный участок № 2 судебного района, в котором создан Кушвинский городской суд Свердловской области, дело № 2-1671/2023. Дата решения - 28.08.2023 г., сумма, возмещенная потребителю - 57,25 тыс. руб.

4) Ответчик - ООО «ДНС Ритейл», суть проблемного вопроса - потребитель обнаружил в товаре недостатки (плита компактная электрическая СНNTEK C Г - 1514). Судебный участок № 1

судебного района, в котором создан городской суд города Лесного Свердловской области, дело № 2-2393/2023. Дата решения- 14.12.2023 г., сумма, возмещённая потребителю- 26,90 тыс. руб.

-Иски в защиту прав конкретного потребителя:

1) Ответчик- ООО "ЦЕНТР-СЕРВИС", суть проблемного вопроса- потребитель обнаружил в товаре недостатки (Робот пылесос Xiaomi MI Robot Vacuum-Mop 2). Судебный участок № 1 судебного района, в котором создан Качканарский городской суд Свердловской области, дело № 2-1072/2023. Дата заключения мирового соглашения- 25.04.2023 г., сумма, возмещённая потребителю- 20,98 тыс. руб.

2) Ответчик- ООО "ДНС РИТЕЙЛ", суть проблемного вопроса- потребитель обнаружил в товаре недостатки (электросамокат Niper Slim VX907). Судебный участок № 2 судебного района, в котором создан Кушвинский городской суд Свердловской области, дело № 2-4170/2023. Потребитель отказался от иска- 08.09.2023 г.

Специалистами консультационного пункта для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2023 года оказано 163 консультаций по вопросам продажи технически-сложных товаров, из них 17 консультаций по вопросам продажи телевизоров, 14 - 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 2023 году было подготовлено:

- 14 претензий на сумму 340,0 рублей. В добровольном порядке удовлетворено 9 претензии на сумму 280,0 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.

-2 исковых заявления на сумму 75,0 рублей, из них 2 рассмотрено в пользу потребителя на общую сумму 75,0 рублей (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 ходе проведения контрольно (надзорных) мероприятий проводится оценка бытовых энергопотребляющих устройств на соответствие обязательным требованиям.

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 2023 года проведено 8 надзорных мероприятий предприятий торговли, реализующих парфюмерно-косметическую продукцию. Проинспектировано 63 единицы парфюмерно-косметических изделий, выявлена реализация 25 единиц товара с нарушениями, что составило 39,7 процентов.

Удельный вес парфюмерно-косметических изделий, не соответствующих заявленным требованиям, уменьшился на 61 процент в сравнении с 2022 годом.

Существенная часть нарушений приходится на нарушение правил маркировки средствами идентификации.

Справка. Примеры нарушений:

На основании приказа территориального отдела от 29.09.2023 г. № 66-06-13/10-145-2023 в отношении ИП Юзелак А.Ю., проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований, посредством анализа информации в ГИС МТ. В результате КНМ установлено, что ИП осуществляет оборот товара с несоответствующим статусом, реализует товары с незарегистрированными кодами. Данный факт подтверждается приложением № 1, скриншотами с сайта ГИС МТ (<https://gov.crpt.ru/>). (проинспектировано 3 ед., общей стоимостью 3,34 тыс. руб.). Принятые меры: выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований (ответ не получен); объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований (ответ получен).

Так же, в 2023 г. проводились профилактические мероприятия для хозяйствующих субъектов, реализующих парфюмерно-косметическую продукцию:

-Информирование:3 (статья на тему: «Рекомендации по выбору парфюмерно-косметической продукции», «О маркировке кожных антисептиков и парфюмерно-косметической продукции с антимикробным действием», «Индикаторы риска нарушения обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей» (<https://moigorod.online/>, www.kachkanar.ru/);

-Профилактический визит: 1 (ИП АНВАРЗОДА АБДУНАЗАРИ ХАКНАЗАР);

-Консультирование: 1 (21.06.2023 г.);

-Объявление предостережения: 6 (выявленные нарушения: ООО "Сказка регион"- продажа товара по истечении установленного срока годности; ООО "Сказка регион"-повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации; ИП ГАРИПОВ ИНСАФ ИЛЬНУРОВИЧ-предлагает неопределенному кругу лиц заключить договор купли-продажи товара (парфюмерная продукция- духи) дистанционным способом продажи, не являясь участником оборота парфюмерной продукции; ИП ХОЛОВ РУСТАМ УЗБАКОВИЧ-предлагает неопределенному кругу лиц заключить договор купли-продажи товара (парфюмерная продукция- духи) дистанционным способом продажи, не являясь участником оборота парфюмерной продукции; ООО "Сказка регион"-повторная реализация товара, маркированного средствами идентификации (поступил ответ); ИП ЮЗЕЛАК АНАТОЛИЙ ЮРЬЕВИЧ-оборот товара с несоответствующим статусом, реализует товар с незарегистрированными кодами.

Информация о досудебных и судебных мерах, реализованных административным органом в 2023 году:

-Предложение о добровольном удовлетворении требований: 1 (в удовлетворении требований потребителя отказано).

- Заключение по делам, представленные территориальным отделом в целях осуществления возложенных обязанностей и защиты прав, свобод и законных интересов других лиц: 1 (Ответчик- ИП Седнянков К.А./ООО «Вайлдбериз», суть проблемного вопроса- потребитель обнаружил в товаре недостатки (Тушь). Судебный участок № 1 судебного района, в котором создан городской суд города Лесного Свердловской области, дело № 2-1173/2023. Дата решения- 10.08.2023 г., сумма, возмещённая потребителю- 4,48 тыс. руб.);

-Иск в защиту прав конкретного потребителя: 1 (Ответчик- ООО "СКАЗКА РЕГИОН", суть проблемного вопроса- потребителю продан товар с истекшим сроком годности (Духи). Судебный участок № 3 судебного района, в котором создан Качканарский городской суд Свердловской области, дело № 2-859/2023. Дата решения- 13.06.2023г., сумма, возмещённая потребителю- 2,68 тыс. руб.).

Специалистами консультационного пункта для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2023 года оказано 10 консультаций по вопросам продажи парфюмерно-косметической продукции.

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;

-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.);

-нарушения срока доставки предварительно оплаченного товара.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей в 2023 году было подготовлено:

- 2 претензии на сумму 4 тыс.0 рублей. В добровольном порядке удовлетворено одно заявление на сумму 550,0 рублей.

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 2023 году не поступали обращения потребителей по качеству и безопасности товаров бытовой химии.

За 2023 год проведено 4 контрольно (надзорных) мероприятия в отношении предприятий, реализующих товары бытовой химии, в каждом мероприятии выявлены нарушения.

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

Так, в 2023 году проинспектировано 33 единицы товаров бытовой химии, выявлена реализация товаров с нарушениями в количестве 6 единиц, что составляет порядка 18,2 процентов.

Основные нарушения, установленные при реализации товаров бытовой химии, оборот продукции в отсутствии товаросопроводительных документов, документов, подтверждающих качество и безопасность реализуемых товаров.

Контрольно (надзорные) мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих товары бытовой химии на территории Кушвинского городского округа, не проводились.

Так же, в 2023 г. проводились профилактические мероприятия для хозяйствующих субъектов, реализующих товары бытовой химии:

-Информирование:1 (тема: Можно ли вернуть в магазин приобретенные товары для ухода за автомобилем и масла для автомобиля; источники: <https://moigorod.online/>, www.kachkanar.ru/);

-Профилактический визит:7 (ИП ЗАБРОДИНА ДИАНА ВАЛЕРЬЕВНА, ООО "Заботливая аптека", ООО "Планета здоровья" ИП ЗЫРЯНОВА МАРИНА НИКОЛАЕВНА, ИП Зонова Светлана Николаевна, ИП АНАНЬЕВА СВЕТЛАНА ЭНГЕЛЬСОВНА).

Информация о досудебных и судебных мерах, реализованных административным органом в 2023 году:

-Предложение о добровольном удовлетворении требований: 1 (в удовлетворении требований потребителя отказано).

Специалистами консультационного пункта для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2023 года оказана 4 консультации по вопросам продажи товаров бытовой химии, что на 40 процентов меньше, чем в 2022 году.

Потребители обращались за консультациями по следующим вопросам:

-продажи товаров ненадлежащего качества, доказательства ненадлежащего качества товара (не нравится резкий запах, раздражает кожу и другое) (70 процентов консультаций);

-непредставление потребителю полной и достоверной информации о товарах (потребительских свойствах товара, цене товаров и прочее) (30 процентов консультаций);

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

В 2023 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 2023 г. наблюдается рост числа жалоб в области электронной коммерции в сравнении в 2022, 2021 годом.

Основные категории товаров, на которые поступали жалобы потребителей в 2023 году - технически сложные товары бытового назначения, товары легкой промышленности.

Всего в 2023 г. в территориальный отдел поступило 22 обращения с информацией о нарушении прав потребителей в случае заключения договора с использованием дистанционных каналов («Интернет», мобильные приложения).

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 2023 году Кировским районным судом г. Екатеринбурга Свердловской области удовлетворено 5 заявлений о блокировке сайтов, осуществляющих дистанционную продажу табачной и никотинсодержащей продукции, 2 заявления о блокировке сайтов, осуществляющих реализацию на территории РФ копий известных брендов сумок, рюкзаков обувной продукции.

Контрольно (надзорные) мероприятия, проведенные должностными лицами территориального отдела в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих дистанционную торговлю:

1) На основании приказа территориального отдела от 30.03.2023 г. № 66-06-13/09-52-2023 в отношении ИП Гарипова И.И., проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований, посредством анализа информация из ГИС МТ (<https://gov.crpt.ru>). В результате рассмотрения приложений к акту по результатам проведения КНМ установлено: ИП предлагает неопределенному кругу лиц заключить договор купли-продажи товара (парфюмерная продукция-духи) дистанционным способом продажи в интернет-магазине Wildberries по адресу: <https://www.wildberries.ru/>, не являясь участником оборота парфюмерной продукции. Сведения о регистрации ИП Гарипова И.И. в ГИС МТ отсутствуют.

Принятые меры: выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований (ответ не получен); объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований (возражения не получены).

2) На основании приказа территориального отдела от 14.04.2023 г. № 66-06-13/14-16-67-2023 в отношении ИП КОРШУНОВА Л.А., проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований, посредством анализа информация из ГИС МТ (<https://gov.crpt.ru>). В ходе проведения КНМ установлено: ИП осуществляет повторную реализацию товара, маркированного средствами идентификации.

Принятые меры: выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований (ответ не получен); объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований (возражения не получены).

3) На основании приказа территориального отдела от 19.04.2023 г. № 66-06-13/10-71-2023 в отношении ИП Гороховой Н.В., проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований, посредством анализа информация из ГИС МТ (<https://gov.crpt.ru>). В результате рассмотрения приложений к акту по результатам проведения КНМ установлено: ИП предлагает неопределенному кругу лиц заключить договор купли-продажи товара (фотокамеры) дистанционным способом продажи в интернет-магазине Wildberries по адресу: <https://www.wildberries.ru/>, не являясь участником оборота фотокамер. Сведения о регистрации ИП Гороховой Н.В. в ГИС МТ отсутствуют.

Принятые меры: выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований (ответ не получен); объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований (возражения не получены).

4) На основании приказа территориального отдела от 19.04.2023 г. № 66-06-13/13-10-70-2023 в отношении ИП ХОЛОВА Р.У. проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований, посредством анализа информации из ГИС МТ (<https://gov.crpt.ru>). В результате рассмотрения приложений к акту по результатам проведения КНМ установлено: ИП предлагает неопределенному кругу лиц заключить договор купли-продажи товара (парфюмерная продукция-духи) дистанционным способом продажи в интернет-магазине Wildberries по адресу: <https://www.wildberries.ru/>, не являясь участником оборота. Сведения о регистрации ИП ХОЛОВА Р.У. в ГИС МТ отсутствуют.

Принятые меры: выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований (ответ не получен); объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований (возражения не получены).

Информация о досудебных и судебных мерах, реализованных административным органом в 2023 году:

-Предложения о добровольном удовлетворении требований потребителей: 13 (удовлетворены- 7).
-Заключения по делам, представленные территориальным отделом в целях осуществления возложенных обязанностей и защиты прав, свобод и законных интересов других лиц:

1) Ответчик- ИП Бабич Л.О., ООО «Вайлдберриз», Судебный участок № 1 судебного района, в котором создан Качканарский городской суд Свердловской области, дело №-2-7/2023. Потребитель обнаружил в товаре недостатки. Требование к ответчику: расторгнуть договор купли-продажи, взыскать денежные средства, уплаченные за товар; взыскать неустойку; взыскать штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя. Мировое соглашение- 24.01.2023;

2) Ответчик- ИП Седнянков К.А , ООО «Вайлдберриз», Судебный участок № 1 судебного района, в котором создан городской суд города Лесного Свердловской области, дело №-2-1173/2023. Потребитель обнаружил в товаре недостатки. Требование к ответчику: взыскать денежные средства, уплаченные за товар; взыскать штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя. Решение-удовлетворено 10.08.2023 г.

Специалистами консультационного пункта для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2023 года оказаны 51 консультация по вопросам продажи товаров дистанционным способом, что на 80 процентов больше, чем в 2022 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 ненадлежащего качества и другое.

С целью восстановления нарушенных имущественных прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом в течение 2023 года было подготовлено 4 претензии на сумму 82тыс. рублей.

В течение 2023 года специалистами консультационного пункта для потребителей подготовлено исковое заявление по вопросам защиты прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом на сумму 2 тысячи рублей. Иск был удовлетворен.

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 2023 году в Качканарский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 111 обращений потребителей, связанных с предоставлением услуг (выполнением работ), что на 40,5 процента больше, чем в предыдущем году.

В структуре всех поступающих в территориальный отдел обращений по вопросам защиты прав потребителей сфера оказания услуг (выполнения работ) составляет 66,07 процента (2022 г. - 42 процента). Удельный вес данных обращений в общей структуре в сравнении с 2022 годом изменился в сторону увеличения числа поступивших обращений. Наиболее проблемными услугами с точки зрения потребителей являются туристические услуги, жилищно-коммунальные услуги и образовательные услуги.

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 2023 году специалистами территориального отдела в ходе 16 контрольно (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 3 нарушения обязательных требований.

На высоком уровне остался удельный вес контрольно - надзорных мероприятий в сфере предоставления медицинских 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 16 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, направлены 16 рекомендаций по соблюдению обязательных требований.

Консультационным пунктом для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2023 год в сфере оказания услуг было оказано 370 консультаций (2022 г. - 415 консультаций), подготовлено 10 претензий (2022 г. -16 претензии), 1 исковое заявление .

По результатам деятельности консультационного пункта в досудебном и судебном порядке потребителям товаров возмещено около 100 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.

В 2023 г. в адрес территориального отдела поступило 5 обращения граждан по вопросам оказания платных медицинских услуг, за аналогичный период прошлого 2022 г. поступило 8 письменных обращений граждан по вопросам оказания платных медицинских услуг (3 обращения перенаправлены по подведомственности). Таким образом, отмечается снижение количества поступивших обращений на 37,5 процента.

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

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

В 2023 году территориальным отделом проведено 3 надзорных мероприятия в отношении организаций, предоставляющих платные медицинские услуги. Удельный вес мероприятий, в ходе которых были выявлены нарушения составил 33,3 процента.

Всего в 2023 году выявлено 6 нарушений обязательных требований законодательства РФ в области защиты прав потребителей медицинских услуг. По результатам проведенных мероприятий в сфере платных медицинских услуг 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.

Контрольно (надзорные) мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих медицинские услуги на территории Кушвинского городского округа, не проводились.

Так же, в 2023 г. проводились профилактические мероприятия для хозяйствующих субъектов, оказывающих платные медицинские услуги:

- Информирование: 1 (статья на тему: «Качканарский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области информирует о вступлении с 01.09.2023 в силу новых Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (<https://moigorod.online/>, www.kachkanar.ru/);

- Консультирование: 2 (20.04.2023 г., 11.12.2023 г.);

- Объявление предостережения: 1 (выявленные нарушения: ООО "БРАНДМЕД" - нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге).

Информация о досудебных и судебных мерах, реализованных административным органом в 2023 году: Предложение о добровольном удовлетворении требований: 1 (удовлетворено).

Специалистами консультационного пункта для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в течение 2023 года оказано 34 консультации по вопросам оказания медицинских услуг.

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 2023 года было подготовлено 2 претензии (сумма заявленная к возмещению 90 тыс. руб.).

3.2. Туристские услуги

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 2023 году в Качканарский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 7 обращений, 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 увеличилось на 250 процентов (в 2022 году - 2 обращения).

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

В 2023 году территориальным отделом проведено 1 надзорное мероприятие в отношении хозяйствующего субъекта, оказывающих населению туристские услуги, выявлены нарушения.

Контрольно (надзорные) мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих туристические услуги на территории Кушвинского городского округа, не проводились.

Так же, в 2023 г. проводились профилактические мероприятия для хозяйствующих субъектов, оказывающих туристические услуги населению:

-Информирование: 1 (статья на тему: «Качканарский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области информирует о вступлении с 01.09.2023 в силу новых Правил функционирования единой информационной системы электронных путевок», источники размещения: <https://moigorod.online/>, www.kachkanar.ru/)

-Консультирование: 3 (17.04.2023 г., 25.09.2023 г., 12.10.2023 г.);

-Объявление предостережения: 1 (выявленные нарушения: ООО «Транссервис» - нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге).

Консультационным пунктом для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2023 год было оказано 62 консультации 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 9 претензий, из которых 4 удовлетворены, сумма возмещенных в досудебном порядке средств составила 570 тыс. рублей.

Потребителям оказана помощь в подготовке 3 исковых заявлений, судом удовлетворены 3 иска, возмещенная в судебном порядке сумма составила 600 тыс. рублей.

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).

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 2023 году в адрес территориального отдела поступило 7 письменных обращения, количество в сравнении с 2022 годом увеличилось на 75 процентов (в 2022 г. 4 обращения).

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 2023 году территориальным отделом проведено 1 надзорное мероприятие в отношении хозяйствующего субъекта, оказывающих населению услуги связи, выявлены нарушения.

Справка. Примеры нарушений:

На основании приказа территориального отдела от 12.07.2023г. № 66-06-13/10-105-2023 в отношении ООО «ЕСК», проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований, посредством анализа: договора на оказание услуг видеонаблюдения (физ. Лица) от 28.01.2023 г., договор оказания услуг по предоставлению доступа к сети Интернет от 19.05.2021 г., приложение № 1 от 28.01.2023 г. к договору оказания услуг по предоставлению доступа к сети INTERNET от 19.05.2021 г. В ходе КНМ установлен факт наличия сведений о признаках нарушения обязательных требований ЮЛ при оказании телематических услуг связи.

В договоре на оказание услуг от 28.01.2023 г., в том числе в приложении № 1 от 28.01.2023 г. к договору оказания услуг по предоставлению доступа к сети INTERNET от 19.05.2021 г., заключенном в письменной форме, не указаны: адрес и способ доставки счета за оказанные телематические услуги связи, обязательства оператора связи по соблюдению сроков и порядка устранения неисправностей, препятствующих пользованию телематическими услугами связи.

Принятые меры: объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований (возражения получены, отклонены).

Так же, в 2023 г. проводились профилактические мероприятия для хозяйствующих субъектов, оказывающих услуги связи:

-Объявление предостережения: 1 (выявленные нарушения: ООО «ЕСК»- нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге).

Консультационным пунктом за 2023 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

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 2023 году в адрес территориального отдела не поступили обращения от гражданина с жалобами на услуги 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).

Консультационным пунктом за 2023 год было оказано 3 консультации по вопросам защиты прав потребителей в сфере долевого строительства жилья

Вопросы касались качества оказания услуг долевого строительства и нарушения сроков сдачи объекта.

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 разработана и утверждена Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, в 2023 г. разработана и утверждена Стратегия повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года.

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 мобильные банки (интернет-банки) и т.д.) позволило финансовым организациям упростить доступ к своим услугам для широкого круга потребителей.

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

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 2023 году территориальным отделом, как и в 2022 году рассмотрено 4 обращения граждан в области финансовых услуг.

Справка. Примеры нарушений:

На основании решения территориального отдела от 19.01.2023 г. № 66-06-13/09-4-2023 в отношении ПАО «Совкомбанк», проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований, посредством анализа информации с официального сайта финансовой организации: <https://sovcombank.ru/>. В ходе оценки достоверности сведений о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, посредством анализа материалов обращения, в том числе дополнительных пояснений и материалов, представленных гр. Н., пояснений контролируемого лица, результатов мероприятия по контролю без взаимодействия, обнаружено нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств услуги при реализации услуги.

Договоре, анкета-соглашение заемщика на предоставление кредита не содержит сведения о кредитном продукте «Кредитный доктор». Информация о стоимости пакета расчетно-гарантийных услуг, выдаваемых в рамках проекта «Кредитная история» по программе «Защита дома Классика» в индивидуальных условиях договора потребительского кредита, анкета-соглашение заемщика на предоставление кредита, отсутствует. Информация о том, что кредит предоставляется в целях оказания услуги «Кредитный доктор» с последующим заключением договора на подключение пакета услуг, а также информации о том, что фактически денежные средства в размере 9999 руб. не подлежат выдаче потребителю, а уплачиваются за предоставление услуги «Кредитный доктор» в договоре, анкета-соглашение заемщика на предоставление кредита, отсутствует. В договоре потребительского кредита не прописано условие о том, что размер платы за подключение пакета услуг равен сумме кредита и о том, что потребителю не будут выданы денежные средства. Данная информация является существенным потребительским свойством услуги и, соответственно, существенным условием кредитного договора, потому как необходима для правильного выбора услуги потребителем. В рассматриваемом случае действия банка направлены на получение самим банком денежных средств в качестве оплаты за пакет услуг посредством оформления кредитного договора и удержания денежных средств по нему. Полис по страхованию АО "АльфаСтрахование" выданный потребителю не содержит сведений ни о гр. Н., ни об адресе застрахованного жилого помещения.

Принятые меры: объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований (возражения получены, отклонены).

Так же, в 2023 г. проводились профилактические мероприятия для хозяйствующих субъектов оказывающих финансовые услуги:

-Информирование:1 (статья на тему: «Вступили в силу единые стандарты минимальных требований при страховании рисков заемщиков в потребительском и ипотечном кредитовании», источники размещения : <https://moigorod.online/>, www.kachkanar.ru/);

-Объявление предостережения: 1 (выявленные нарушения: ПАО «Совкомбанк»- нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, введение потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств предоставленной услуги "Кредитный доктор" в части подлежащей непосредственному предоставлению потребителю суммы денежных средств по договору потребительского кредита, для распоряжения им в личных целях и существа сделки).

Специалистами консультационного пункта для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2023 году оказано 47консультаций по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, подготовлено 2 претензии, которые были удовлетворены

В области информирования населения о правах потребителей финансовых услуг проведено 12 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 2023 г. в адрес территориального отдела поступило 1 письменное обращение гражданина. Специалистами территориального отдела проведено 4 надзорных мероприятия в отношении организаций, предоставляющих платные образовательные услуги, нарушения выявлены в ходе проведения 3 мероприятий.

Принятые меры: объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований (возражения не получены).

Так же, в 2023 г. проводились профилактические мероприятия для хозяйствующих субъектов:

-Информирование: 1 (статья на тему: «Платные образовательные услуги» (сайты МО);

-Консультирование: 18 (31.07.2023 г., 03.08.2023 г., 04.08.2023 г., 21.09.2023 г., 22.09.2023 г., 16.10.2023 г., 07.11.2023 г., 14.11.2023 г., 15.11.2023 г., 04.12.2023 г., 06.12.2023 г., 07.12.2023 г., 22.12.2023 г.);

-Объявление предостережения: 2 (выявленные нарушения: МБУ ДО "ИДДТ"- нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе и о режиме его работы; МБУ ДЮСШ Олимп- нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе и о режиме его работы;).

Информация о досудебных мерах, реализованных административным органом в 2023 году:

Предложение о добровольном удовлетворении требований: 1 (удовлетворено).

Консультационным пунктом для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2023 г. оказано 25 консультаций 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 не оказанные услуги,

-вопросы качества оказания услуг в случаях их дистанционного предоставления,

-возврат денежных средств при отказе потребителя от услуг.

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

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. 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 2023 году в Качканарский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 2 обращения граждан по вопросам нарушения их прав как потребителей в сфере оказания услуг по перевозке пассажиров различными видами транспорта, что составляет 1,19 процента от общего количества обращений в сфере защиты прав потребителей.

Основная тематика обращений, поступивших в 2023 году ненадлежащее оказание услуг по перевозке такси.

Всего в 2023 году проведено 1 надзорное мероприятие (в 2022 году - 2), выявлены нарушения требований действующего законодательства РФ. Принятые меры: объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований.

Справка. Примеры нарушений:

На основании приказа территориального отдела №66-06-13/10-123-2023 от 28.07.2023 г. в отношении ИП Гришуныкина В.Ю. проведено выездное обследование по адресу г. Кушва, пер. Свердлова, 1А (Автовокзал). Нарушения требований НД не установлено. Однако, в ходе осмотра непосредственно обнаружено, ИП Яковенко Л.Н. (владелец указанного остановочного пункта) не предоставляет потребителям преимущества, установленные законом (в помещении автовокзала на входной двери в туалет, размещено объявление: «ТУАЛЕТ 25 рублей»).

Принятые меры: объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Так же, в 2023 г. проводились профилактические мероприятия для хозяйствующих субъектов:
-Информирование:4 (статья на тему: «Аренда транспортного средства (договор «каршеринга»)), «Прокат автомобилей», «Услуги по перевозке пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом», «Услуги такси (службы заказов такси)» (<https://moigorod.online/>, www.kachkanar.ru/);

-Консультирование: 1 (15.06.2023 г.);

-Объявление предостережения: 1 (выявленные нарушения: ИП Яковенко Л.Н.- оказание услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов).

Информация о досудебных мерах, реализованных административным органом в 2023 году:

-Предложение о добровольном удовлетворении требований потребителя: 1 (удовлетворено).

Консультационным пунктом для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2023 году оказано 12 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 2023 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, на территории Кушвинского городского округа действует комплексный план мероприятий по защите прав потребителей на 2024-2026 годы, утвержден Постановлением Администрации Кушвинского городского округа № 1686 от 29.11.2023 г.

Реализация мероприятий комплексного плана на территории Кушвинского городского округа в 2023 году производилась без финансирования. Специалисты по защите прав потребителей в администрации Кушвинского городского округа: Мальцева Елена Николаевна- главный специалист отдела по развитию потребительского рынка, предпринимательства, транспорта и экологии.

В 2023 года специалистами администрации Кушвинского городского округа даны устные и письменные консультации потребителям, приняты меры по предотвращению ущерба имуществу потребителей в результате деятельности специалистов отдела по развитию потребительского

рынка, предпринимательства, транспорта и экологии в области защиты прав потребителей за счет реализации мер досудебной защиты прав потребителей.

Согласно представленной администрацией Кушвинского городского округа информации, специалистами по защите прав потребителей муниципального образования в 2023 году осуществлялись выступления в средствах массовой информации, посвященные вопросам защиты прав потребителей.

Результаты деятельности специалистов администрацией Кушвинского городского округа свидетельствуют об 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».

Протоколы заседаний Консультационного совета, перечень некоммерческих организаций, являющихся членами Консультационного совета, план работы совета размещены на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Свердловской области.

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 около 140 мероприятий, направленных на правовое просвещение граждан и хозяйствующих субъектов, с целью профилактики нарушений распространено порядка 310 тыс. памяток, с целью устранения нарушений и (или) восстановления нарушенных прав потребителей принято участие в 35 гражданских делах (иски, заключения). Надзорным органом реализуются иные полномочия профилактического характера. В результате деятельности территориального отдела хозяйствующими субъектами удовлетворено 17 предложений о добровольном удовлетворении требований потребителей, направленных по итогам рассмотрения поступивших в территориальный отдел обращений граждан, что составило 58,6 процента от общего числа обращений гражданско-правового характера.

Специалистами Консультационного пункта филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2023 году дано 946 консультаций (2022 г. - 1031 консультация), составлено 24 иска (2022 г. - 23 исков) и 51 претензия (2022 г. – 56 претензии). Сумма, возмещенная потребителям по результатам правовой помощи территориального отдела и консультационного пункта, составила 970 тыс. руб.

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 2023 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://кц66.рф/.

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 2023 года специалистами оказано 1031 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 2023 году уменьшилось 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 2023 году увеличилось количество обращений по вопросам продажи товаров дистанционным способом (на 50 процентов), продовольственных товаров (на 20 процентов), продажи лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения (на 7 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 27 процентов), транспортных услуг (на 11 процентов), оказания финансовых услуг (на 10 процентов), медицинских услуг (на 7 процентов), оказания жилищно - коммунальных услуг (на 15 процентов).

Актуальными остаются вопросы по защите прав потребителей 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:

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

В течение 2023 года специалистами консультационного пункта для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» подготовлено 54 претензии по вопросам защиты прав потребителей. По сравнению с прошлым годом количество подготовленных претензий увеличилось на 3 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 2023 года подготовлено 24 исковых заявлений, что на 39 процентов больше чем в 2022 году. Общая сумма денежных средств, заявленных к возмещению, составила 697 770рублей. По состоянию на 01.01.2024 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 2023 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 2023 году, сумма предотвращенного ущерба потребителей составила 1 миллион 200 тысяч 800 рублей, что на 6 процентов больше, чем в 2022 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 консультационного пункта 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 2023 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 2022 году, в том числе 34 публикаций (81 процент от всех публикаций) на различных сайтах(включая основные сайты:www.66.rospotrebnadzor.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 2023 году через официальный сайт консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» [//кц66.рф/](http://кц66.рф/) поступило 10 заявок на консультации по вопросам защиты прав потребителей и иным вопросам относящимся к деятельности Центра. Наибольшее количество заявок пришлось на октябрь-ноябрь 2023 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 2023 года в постоянной рубрике «Азбука для потребителей», размещенной на интернет-сайте www.66.rospotrebnadzor.ru опубликовано 16 «уроков» по вопросам защиты прав потребителей, в том числе 10 по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг, 5 по вопросам безопасности пластиковой упаковки, 1 по вопросам оказания транспортных услуг.

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

Проведено 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 350 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

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 2022 годом увеличилось. В 2023 году было подано 5 исковых заявлений в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей (в 2022 году - 4 исков), из которых 4 были рассмотрены и удовлетворены.

Количество административных исков, подаваемых по сравнению с 2022 годом увеличилось. В 2023 году было подано 7 административных исков (в 2022 году - 3 исков), из которых 6 были рассмотрены и удовлетворены, от 1 административного иска территориальный отдел отказался полностью, вследствие добровольного удовлетворения требований отдела административным ответчиком.

В числе удовлетворенных исковых требований, предъявляемых в защиту прав неопределенного круга лиц, требования: о признании незаконными действий, связанных с повторной реализацией одного и того же экземпляра товара, реализацией товара немаркированного средствами идентификации; о признании незаконными действий, выразившиеся в обороте товаров с незарегистрированными кодами; о признании незаконными действий, выразившихся в продаже табачных изделий несовершеннолетним.

В числе удовлетворенных административных требований, требования о признании информации, размещенной в сети Интернет, запрещенной к распространению в Российской Федерации, предъявленные территориальным отделом: в связи с розничной торговлей табачной

продукцией или никотинсодержащей продукцией, дистанционным способом продажи; в связи с использованием средство индивидуализации без согласия правообладателей.

Всего в 2023 году в суды предоставлено 16 заключений в защиту прав потребителей, рассмотрено 16 дел, удовлетворено 16 исков, по которым территориальным отделом давались заключения (100 процентов, в 2022 г. - 95 процентов). Наибольшая доля заключений в защиту прав потребителей, поданных территориальным отделом в 2023 году, приходится на торговлю (68,7 процента), жилищно-коммунальные услуги (18,75 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 416,45 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 2023 году территориальным отделом в защиту прав потребителя было подано 6 исков, в 2022 году - 4. Из 3 рассмотренных исков удовлетворены 3, от 2 исковых заявлений потребители отказались.

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 23,68 тыс. рублей.

В результате применения территориальным отделом в 2023 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 15,11 тыс. рублей (в 2022 году – 8,99 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 (<https://zpp.rospotrebnadzor.ru/>), 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.	С., С.	ООО «Вайлдберриз», ИП Бабич Л.О.	Мировой суд 1 участок г. Качканар	2-7/2023	Мировое соглашение 24.01.2023 г.
2.	Г.	ПАО «Т Плюс», ООО УК «Эксперт»	Нижнетуринский городской суд Свердловской области	2-89/2023	Мировое соглашение 09.11.2023 г.
3.	К.	ИП Тулупов И.В.	Мировой суд 2 участок г. Кушва	2-279/2023	Удовлетворено 23.03.2023 г.
4.	Ц.	ИП Карамова Н.Н.	Мировой суд 1 участок г. Кушва Кушвинский городской суд	2-764/2023 11-78/2023	Удовлетворено 10.05.2023 г. Решение оставлено без изменения 14.09.2023 г.
5.	Т.	ООО «Центр-сервис»	Мировой суд 1 участок г. Качканар	2-646/2023	Удовлетворено 05.05.2023 г.

6.	И.	ООО «ДНС Ритейл»	Мировой суд 3 участок г. Лесной	2- 1248/2023	Мировое соглашение 13.10.2023 г.
7.	Р.	ООО «Базан»	Мировой суд 3 участок г. Кушва	2- 1928/2023	Удовлетворено 29.06.2023 г.
8.	К.	ООО «Вайлдбериз», ИП Седнянков К.А	Мировой суд 1 участок г. Лесной	2- 1173/2023	Удовлетворено 10.08.2023 г.
9.	Р.	НАО «Красная поля»	Мировой суд 1 участок г. Лесной Городской суд города Лесного	2- 1266/2023 11-24/2023	Удовлетворено 18.08.2023 г. Решение изменено/отмене но в части 13.11.2023 г.
10.	Г.	ИП Фадеева М.В.	Мировой суд 2 участок г. Кушва Кушвинский городской суд СО Мировой суд 2 участок г. Кушва	2- 2957/2023 11-74/2023 2- 2957/2023	Удовлетворено 01.08.2023 г. Возвращено в суд первой инстанции. Изменено в части 14.12.2023 г.
11.	Л.	ООО «ДНС Ритейл»	Мировой суд 2 участок г. Кушва	№ 2- 1671/2023	Удовлетворено 28.08.2023 г.
12.	Л.	АО "ОБЛКОММУНЭНЕ РГО"	Кушвинский городской суд СО	№2-831 2023	Удовлетворено 02.11.2023 г.
13.	В.	ООО «Сеть Связной»	Мировой суд 1 участок г. Качканар	№2- 3261/2023	Удовлетворено 10.11.2023 г.
14.	Д.	ООО «Автоэкспресс», АО «Экспобанк»	Мировой суд 2 участок г. Качканар	2- 2529/2023	Удовлетворено 01.12.2023 г.
15.	Ч.	ООО «ДНС Ритейл»	Мировой суд 1 участок г. Лесной	2- 2393/2023	Удовлетворено 14.12.2023 г.
16.	М.	ООО «УЖК «Наш дом»	Мировой суд 1 участок г. Качканар	2- 4014/2023 (2-6/2024)	Удовлетворено 01.03.2024 г.

2. Иски в целях защиты прав конкретных потребителей

п/п	Истец	Ответчик	Наименование суда	№ дела	Судебное решение
1.	Роспотребнадзор, Б.	АО "Мегафон Ритейл»	Мировой суд 2 участок г. Лесной	2-8/2023	Удовлетворено 05.05.2023 г.
2.	Роспотребнадзор, К..	ООО "ЦЕНТР- СЕРВИС"	Мировой суд 1 участок г. Качканар	2- 1072/2023	Мировое соглашение 25.04.2023
3.	Роспотребнадзор, Л.	ООО "СКАЗКА РЕГИОН"	Мировой суд 3 участок г. Качканар	2-859/2023	Удовлетворено 13.06.2023
4.	Роспотребнадзор, М.	ООО"ДНС РИТЕЙЛ"	Мировой суд 2 участок г. Кушва	№ 2- 4170/2023	Отказ от иска 08.09.2023 г.
5.	Роспотребнадзор, С.	ООО "ФЛАЙ ТУР", ООО «Алеанотдых»	Качканарский городской суд		Заявление оставлено без движения 15.01.2024 г

6.	Роспотребнадзор, А.	Сергеева С.С., ООО"АНЕКС ТУРИЗМ"	Городской суд города Лесного	2- 1374/2023	Отказ от иска 26.02.2024 г.
----	---------------------	--	---------------------------------	-----------------	--------------------------------

3. Иски в защиту неопределенного круга лиц, заявления о признании информации, размещенной в сети Интернет, запрещенной к распространению в Российской Федерации

п/п	Истец	Ответчик	Наименование суда	№ дела	Судебное решение
1.	Роспотребнадзор	Роскомнадзор	Кировский районный суд города Екатеринбурга	2а- 416/2023 https://brandbase.world	Удовлетворено 09.01.2023 г.
2.	Роспотребнадзор	ООО «Стрит»	Кушвинский городской суд Свердловской области	2-283/2023	Удовлетворено 13.04.2023 г.
3.	Роспотребнадзор	Роскомнадзор ИП Черненко А.Е. Vladimir Kudaev	Кировский районный суд города Екатеринбурга	2а- 3295/2023 https://bigsmoke.store/	Отказ от иска от 07.07.2023 г., производство прекращено 27.07.2023 г.
4.	Роспотребнадзор	ИП Асадов А.И.о.	Красноуральский городской суд	2-170/2023	Удовлетворено 21.04.2023 г.
5.	Роспотребнадзор	ИП Юсупов Т.Н.	Ныганский городской суд Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	2- 1075/2023	Удовлетворено 15.09.2023 г.
6.	Роспотребнадзор	Роскомнадзор Зверькова А.О.	Кировский районный суд города Екатеринбурга	2а- 6023/2023 https://podmod.ru/	Удовлетворено 03.10.2023 г.
7.	Роспотребнадзор	Роскомнадзор	Кировский районный суд города Екатеринбурга	2а- 3835/2023 https://tobacco-paradise.ru/	Удовлетворено 29.06.2023 г.
8.	Роспотребнадзор	Роскомнадзор	Кировский районный суд города Екатеринбурга	2а- 1708/2023 https://magazin.sigioptom.com/	Удовлетворено 03.03.2023 г.
9.	Роспотребнадзор	ИП Бубочкин М.А.	Кушвинский городской суд Свердловской области	2- 1160/2023	Удовлетворено 17.01.2024 г.

10.	Роспотребнадзор	ИП Наимов А.Х.	Кушвинский городской суд Свердловской области	2-1170/2023	Удовлетворено 16.01.2024 г.
11.	Роспотребнадзор	Роскомнадзор	Кировский районный суд города Екатеринбурга	https://megabrand.cloud/	Подан 14.12.2023 г.
12.	Роспотребнадзор	Роскомнадзор Зверькова А.О.	Кировский районный суд города Екатеринбурга	2а-7464/2023 https://topofvape.com/	Удовлетворено 09.01.2024 г.
13.	Роспотребнадзор	ИП Тонков Е.С.	Кунгурский городской суд Пермского края	2-1542/2023	Удовлетворено 29.05.2023 г.

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 2023 году велась работа, направленная на восстановление прав потребителей из социально уязвимых групп. Специалистами территориального отдела рассмотрены обращения от социально-уязвимых групп населения (далее-СУГП).

Всего в 2023 г. в территориальный отдел поступило 3 обращения от СУГП, из них 1 обращение от инвалида, 2 обращения от пожилых граждан.

Сведения о реализации мер в защиту уязвимых категорий граждан:

Предложения о добровольном удовлетворении требований потребителя:

1)Гр. Б. обратилась с жалобой на действия сотрудников ООО "ВАЙЛДБЕРРИЗ" выразившиеся в нарушении срока передачи товара, приобретенного дистанционным способом продажи территориальный отдел направил в адрес агрегатора предложение о добровольном

удовлетворении требований потребителя. Согласно ответа агрегатора товар доставлен потребителю;

2) Гр. К. обратилась с жалобой на действия ИП Яковенко Л.Н., суть обращения сводилась к неоказанию услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом территориальный отдел направил в адрес исполнителя предложение о добровольном удовлетворении требований потребителя. Согласно ответа ИП требования потребителя удовлетворены;

3) Гр. К. обратился с жалобой на действия ИП Косякоа С.А., суть обращения сводится к отказу продавца вернуть денежные средства, уплаченные за товар ненадлежащего качества территориальный отдел направил в адрес подавца предложение о добровольном удовлетворении требований потребителя. Согласно ответа ИП требования потребителя удовлетворены;

Иски в защиту прав конкретных потребителей:

1) Истец- Роспотребнадзор, Б., ответчик- АО "Мегафон Ритейл», судебный участок №2 судебного района, в котором создан городской суд города Лесного Свердловской области, дело №2-8/2023. Суть проблемного вопроса- потребитель обнаружил в товаре недостатки. Требование к ответчику: взыскать денежные средства, уплаченные за товар; взыскать моральный вред; взыскать неустойку; взыскать штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя. Решение суда- иск удовлетворен 05.05.2023 г., сумма, возмещенная потребителю- 7,88 тыс. руб. (цена иска: 3068-00);

Заключения по делу в целях защиты прав конкретных потребителей:

1) Истец –Ц., ответчик- ИП Карамова Н.Н., судебный участок № 1 судебного района, в котором создан Кушвинский городской суд Свердловской области, дело №2-764/2023. Суть проблемного вопроса- потребитель обнаружил в товаре недостатки. Требование к ответчику: взыскать денежные средства, уплаченные за товар; неустойку; взыскать убытки; взыскать моральный вред; взыскать штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя. Решение суда-иск удовлетворен 10.05.2023. Решение суда апелляционной инстанции –решение оставлено без изменения 14.09.2023 г. (дело №11-78/2023);

2) Истец – К., ответчик- ИП Тулупов И.В., судебный участок № 2 судебного района, в котором создан Кушвинский городской суд Свердловской области, дело №2-279/2023. Суть проблемного вопроса- нарушен согласованный срок передачи предварительно оплаченного товара. Требование к ответчику: взыскать денежные средства, уплаченные за товар; взыскать убытки; взыскать моральный вред. Решение суда- иск удовлетворен 23.03.2023.;

3) Истец – И., ответчик- ООО «ДНС Ритейл», судебный участок № 3 судебного района, в котором создан городской суд города Лесного Свердловской области, дело №-1248/2023. Суть проблемного вопроса- потребитель обнаружил в товаре недостатки. Требование к ответчику: взыскать денежные средства, уплаченные за товар; взыскать неустойку; взыскать убытки; взыскать штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя; взыскать моральный вред. Решение суда- иск удовлетворен 13.10.2023 г.;

4) Истец – Л., ответчик- ООО «ДНС Ритейл», судебный участок № 2 судебного района, в котором создан Кушвинский городской суд Свердловской области, дело №-2-1671/2023. Суть проблемного вопроса- потребитель обнаружил в товаре недостатки. Требование к ответчику: взыскать денежные средства, уплаченные за товар; взыскать неустойку; взыскать штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя; взыскать моральный вред. Решение суда- иск удовлетворен 28.08.2023 г.;

5) Истец – Ч., ответчик- ООО «ДНС Ритейл», судебный участок № 1 судебного района, в котором создан городской суд города Лесного Свердловской области, дело №-2-2393/2023. Суть проблемного вопроса- потребитель обнаружил в товаре недостатки. Требование к ответчику: расторгнуть договор купли-продажи, взыскать денежные средства, уплаченные за товар; взыскать

неустойку; взыскать штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя. Решение суда- иск удовлетворен 14.12.2023 г.

Предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований:

объявлено ООО "БРЕНДМЕД", по результату рассмотрения обращение гр. О.

Согласно данным, которые содержались в обращении, ООО "БРЕНДМЕД" не заключило договор на оказание платной медицинской услуги с потребителем, на просьбу потребителя заключить и дать экземпляр договора сотрудник ООО "БРЕНДМЕД" ответил отказом. Потребителю не была предоставлена информация о том, кто оказывал услугу, на основании какой лицензии. Потребителю был выдан только кассовый чек и результаты исследования с заключением врача. Возражения ООО "БРЕНДМЕД" в адрес территориального отдела не поступали.

Качканарским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, консультационным пунктом для потребителей Качканарского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2023 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 - 2023», «Потребительский щит», 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 2023 году

В 2023 году Всемирный день прав потребителей, который отмечается ежегодно 15 марта, прошел под девизом «Расширение прав и возможностей потребителей посредством перехода к потреблению экологически чистой энергии и продукции»

На территории Свердловской области вопросам энергосбережения в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг уделяется большое внимание.

В рамках реализации мероприятий Региональной программы капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах Свердловской области на 2015-2044 годы, утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 22.04.2014 № 306-ПП, за счет минимального размера взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах Свердловской области выполняются мероприятия, способствующие энергосбережению при капитальном ремонте: ремонт фасадов (герметизация межпанельных швов наружных стен, установка в местах общего пользования окон с более высоким сопротивлением теплопередачи, замена наружных входных дверей на уплотненные с установкой доводчиков); ремонт крыш (с утеплением чердачного перекрытия); ремонт внутридомовых систем отопления и горячего водоснабжения (ремонт или замена трубопроводов отопления и горячего водоснабжения в сочетании с тепловой изоляцией, замена насосного оборудования на новое энергоэффективное с встроенным частотно-регулируемым приводом и системой управления двигателем, установкой устройств для компенсации реактивной мощности насосного оборудования; установка узлов управления и регулирования систем отопления (установка систем автоматического регулирования параметров теплоносителя в системе отопления и горячего водоснабжения, установка регуляторов на горячую воду); замена осветительных приборов в местах общего пользования на энергоэффективные, установление датчиков присутствия или движения, фотореле; ремонт или

замена лифтового оборудования (с установкой частотных преобразователей и эффективной программы управления, установка устройств для компенсации реактивной мощности лифтового оборудования).

При этом Правительством Российской Федерации установлена возможность получения возмещения части расходов на оплату услуг и (или) работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме. Информация для управляющих компаний размещена на сайте Регионального Фонда содействия капитальному ремонту общего имущества в многоквартирных домах Свердловской области <https://www.fkr66.ru/>.

С целью популяризации применения современных энергоэффективных технологий в быту и на производстве, бережного отношения к энергоресурсам, труду энергетиков Свердловская область ежегодно принимает участие во Всероссийском Фестивале энергосбережения и экологии «#ВместеЯрче». Социальная компания в поддержку фестиваля проводится с августа по октябрь. В 2023 году мероприятия фестиваля проводились в формате семейного праздника, организованы тематические занятия по энергосбережению и экологии с детьми и их родителями, направленные на популяризацию применения современных энергоэффективных технологий в быту и формирование у участников фестиваля бережного отношения к окружающей среде.

Специалисты Управления и Центра разработали презентацию и лекцию «Права потребителя при использовании экологически чистой энергии и продукции». За время проведения мероприятий среди жителей региона было распространено около 5000 экземпляров памяток по различным вопросам потребительского законодательства.

Специалисты по защите прав потребителей оформили 93 тематических стенда с материалами, посвященными вопросам защиты прав потребителей, в том числе вопросам рационального потребления. Стенды оформлены во всех филиалах Центра и территориальных отделах Управления, в 37 администрациях муниципальных образований, в 17 образовательных организациях, в 22 библиотеках и некоторых торговых центрах.

В библиотеках ряда городов были организованы выставки «Твои права, потребитель», «Въедливый потребитель», «Имеем право знать!», «Алгоритм действий потребителя при нарушении его прав», информационный час «Права человека», викторина. «Знакомство с законом РФ «О защите прав потребителей», интерактивное занятие «Я – потребитель, я имею право!», квест-игра «Защити свои права».

Особое внимание специалисты Управления и Центра в этом году уделили просвещению потребителей. В 15 муниципальных образованиях региона были проведены лекции для трудовых коллективов (более 900 человек), в том числе для сотрудников администраций муниципальных образований, детских дошкольных образовательных организаций, торговых предприятий и др., а также для сотрудников Управления Центрального Банка РФ в УрФО.

Образовательные мероприятия коснулись и потребителей старшего возраста: лекции по актуальным вопросам прав потребителей прослушали более 400 пенсионеров из 18 муниципалитетов. Активное участие в мероприятиях Всемирного дня прав потребителей приняли ГАУ КЦСОН г. Алапаевск, ГАУ СОН СО «КЦСОН Артемовского района», г. Нижний Тагил КЦСОН Ленинского района, ГАУ КЦСОН «Золотая осень», г. Серов КЦСОН г. Верхотурья, КЦСОН г. Новая Ляля, ГАУ «КЦСОН Байкаловского района», ГАУ СОСО «КЦСОН Талицкого района» и другие.

Специалисты по защите прав потребителей выступили перед 400 студентами 5 вузов области – УрФУ, УрГЭУ, УГМУ, УГЛТУ, Технического университета УГМК (г. Верхняя Пышма). В ФГБОУ ВО «УрГЮУ» (г. Екатеринбург) проведена ежегодная Городская олимпиада для студентов.

Выступления специалистов по темам, посвященным использованию цифровых финансовых услуг, посетили 1400 учащихся ССУЗов (ГАПОУ СО Верхнетуринский механический техникум,

Ревдинский филиал ГПОУ «Свердловский областной медицинский колледж», ГАПОУ СО «ЕТТ им. В.М. Курочкина» (г. Екатеринбург), ГАПОК СО «ЕТЭТ», ГБОУ СПО «СОМК», ГАПОУ СО «Колледж Управления и Сервиса «Стиль») и др., а также около 3000 учащихся школ области. Конкурсные мероприятия, посвященные празднованию Всемирного дня прав потребителей: Ежегодно в рамках Всемирного дня прав потребителей в Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» проводятся творческие конкурсы для жителей нашей области. В этом году потребителям было предложено поучаствовать в конкурсе инициатив «Экология жизни».

По условиям данного конкурса участник должен представить письменный информационный материал в форме эссе, предложения, текста-рассуждения, инициативы на тему «Экология жизни», содержащий конкретные авторские предложения, рассуждения на тему улучшения качества жизни и использования экологически чистой продукции и энергии, в том числе, энергосбережения в сфере ЖКХ.

Участником могли быть изложены рекомендации в адрес компетентных государственных органов об изменении законодательства, внесении новых норм и правил использования экологически чистой энергии, продукции, ответственности за нерациональное потребление ресурсов и другое.

Всего на конкурс поступило 39 заявок. По решению конкурсной комиссии определилось два победителя:

Тимиргалина Александра Анатольевна (г. Екатеринбург), ученица 9 «В» класса МАОУ лицей № 100, которая представил проект изготовления из макулатуры и опила брикетов для растопки в жилом доме. При этом специальный пресс для изготовления брикетов изобрёл дедушка Александры Анатольевны. Из эссе победительницы: «В течение лета наша семья изготавливает 1 тонну топливных брикетов, что равняется 5 кубометрам колотых дров. Зимой эти брикеты используются в качестве топлива».

Тулуман Людмила Фёдоровна (г. Верхняя Пышма). Победительница представила на конкурс эссе, в котором описала свои достижения как председателя Совета дома. Так, Людмила Фёдоровна рассказала о том, как под ее руководством дом побеждал в конкурсах на самый зеленый двор. На выигранные деньги были приобретены детский спортивный комплекс и ограждения для цветников возле дома. По инициативе Людмилы Фёдоровны в доме на 4 подъезда были установлены энергосберегающие светильники с датчиками движения. Кроме того, победитель представила стихи собственного сочинения, которые размещала в подъездах дома с целью обратить внимание на необходимости сохранения чистоты в доме (орфография и пунктуация автора сохранены):

Остановись, прочти, задумайся!

Ну, что, сосед, идешь домой,

Небось устал, голодный, злой!

Постой еще минуты три,

И на подъезд свой посмотри.

А молодежи - не сорить!!!

Не пить в подъезде, не курить!!!

На стенах черным не писать
И объявления не срывать!!!
А, если твой собачий друг
От радости нагадил вдруг,
Не поленись за ним убрать.
За что же все должны страдать?
Беречь подъезд давайте свой!
Окурки уносить с собой,
Не сыпать мусор тут и там
И не мочиться по углам!
Подъезд наш с вами - общий дом,
Чужие редко гадят в нем.
Дадим же вместе грязи бой
И уберем все за собой!!!!Беречь подъезд давайте свой!
Окурки уносить с собой,
Не сыпать мусор тут и там
И не мочиться по углам!
Подъезд наш с вами - общий дом,
Чужие редко гадят в нем.
Дадим же вместе грязи бой
И уберем все за собой!!!!

- Конкурс среди жителей области «Потребитель года - 2022».

В конкурсе принимали участие граждане Свердловской области, имеющие опыт успешного разрешения потребительских споров и проявившие при этом настойчивость, целеустремленность и волевые качества характера.

- 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.

«Потребителем года» была признана жительница города Екатеринбурга Савченко Татьяна Степановна.

Татьяна Степановна заключил договор инвестиционного страхования жизни, однако по окончании срока его действия не получила какую-либо инвестиционную прибыль. Для того, чтобы понять, нарушены ли ее права, Татьяна Степановна решила обратиться к юристам фирмы ООО «Гарант», полагая, что именно юристы компетентны в решении таких вопросов и окажут ей правовую консультацию. Однако на самом деле консультация сводилась только к обещаниям выиграть ее дело, гарантиям, что она обязательно получит деньги. Доверившись

профессионализму сотрудников ООО «Гарант», потребитель заключила договор и оплатила услуги. Но в итоге она получила подготовленные типовые жалобы, адресованные совершенно в неуполномоченные организации. По результатам работы ООО «Гарант» ее ситуация с инвестиционным страхованием никак не разрешилась, более того, Савченко Т. С. поняла, что обещанный юристами результат в принципе и не мог быть достигнут, о чем ей должны были сказать сразу на первой консультации.

Потребитель направила претензию в адрес юридической фирмы, а затем подала иск о признании услуг ненадлежащего качества. Судом требования потребителя были удовлетворены, стоимость юридических услуг снижена.

Специалисты оценили настойчивость, терпение и наличие гражданской позиции в действиях потребителя. Потребитель была награждена дипломом и ценным подарком на пресс-конференции, проходивший в информационном агентстве «Интерфакс-Урал».

Второе место в конкурсе заняла Демидова Юлия Михайловна (г. Екатеринбург) по спору с ПАО «ВТБ Банк» и страховой компанией и АО «СОГАЗ». По условиям кредитования, потребитель должна была оформить договор страхования, однако банк не принял страховой полис компании, которую выбрала потребитель. В суде потребитель смогла доказать, что данный страховой полис соответствует требованиям банка.

Третье место по итогам конкурса было присуждено двум потребителям: Иванову Игорю Владимировичу (г. Артемовский) по спору с юридической фирмой ООО «Дигестъ», которая нарушила срока оказания услуг, не выполнила свои обязательства, а также Крестьяниновой Ольге Геннадьевне (г. Первоуральск), питомцу которой были оказаны некачественные ветеринарные услуги, в результате животное погибло. Потребитель провела судебную экспертизу и доказала оказание услуг ненадлежащего качества.

Отметим, что конкурс «Потребитель года» проводится в Свердловской области уже более 10 лет.

Конкурс среди специалистов отделов защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора «Надзор в объективе»

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

От специалистов территориальных отделов было подано 14 заявок. В этом году 5 заявок отмечены как победившие:

Первое место заняли два специалиста. Главный специалист-эксперт Нижнетагильского отдела Управления Роспотребнадзора Добрынина Алла Юрьевна представила материалы о применении мер к ООО «Сеть Связной» в связи навязыванием дополнительных товаров и услуг при покупке телефона: потребителю пообещали передать «Яндекс-станцию лайт с Алисой» в подарок, однако выяснилось, что станция куплена в кредит. Специалистом был подготовлен и подан иск в защиту прав потребителя о взыскании стоимости навязанного товара.

А специалист-эксперт Центрального Екатеринбургского отдела Управления Роспотребнадзора Степанова Юлия Олеговна представила материалы о применении мер к автосалону в г. Екатеринбурге «АЦ Гагарина», продавшему потребителю машину с недостатком – запретом на совершение регистрационных действий. В пользу потребителя подан иск о взыскании стоимости автомобиля, требования удовлетворены, автосалон обязан вернуть потребителю сумму более 2 млн. руб.

Второе место заняли тоже два специалиста. Специалист-эксперт Красноуфимского отдела Управления Роспотребнадзора Мокрушин Борис Александрович подготовил иск в защиту неопределенного круга потребителей по материалам о реализации стеклоомывающей жидкости

с нарушением требований. Иск был удовлетворён, с целью прекращения противоправных действий суд обязал продавца утилизировать продукцию. Специалист-эксперт Североуральского отдела Управления Роспотребнадзора Пестерева Яна Витальевна представила материалы по фактам пресечения нарушения требований к маркировке продукции средствами идентификации. Специалист подготовила иск по фактам повторной реализации товаров с одним и тем же кодом идентификации, что подтверждалось данными из Государственной информационной системы мониторинга оборота товаров, иск судом удовлетворен.

Третье место присуждено специалисту-эксперту Алапаевского отдела Управления Роспотребнадзора Ситник Венере Равильевне, которая выявила реализацию никотинсодержащей продукции с нарушением требований законодательства и обеспечила применение к продавцу мер административного воздействия.

Конкурс среди специалистов консультационных пунктов для потребителей «Потребительский щит»

Всего на конкурс подано 18 заявок в двух номинациях: «На страже закона» и «Защита социально уязвимых потребителей».

В номинации «На страже закона» победителем признана Залыгина Надежда Геннадьевна, юрисконсульт отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Центрального Екатеринбургского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», защитившая права наследников умершего заемщика ПАО «Сбербанк». При этом специалисту пришлось одновременно вести спор по двум делам – по иску банка о взыскании задолженности и по спору со страховой компанией о признании смерти заемщика страховым случаем.

Второе место в этой номинации заняла Паластрова Анастасия Геннадьевна – начальник отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Каменск-Уральского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области». Специалист защитила права потребителя, которому был некачественно изготовлен памятник на могилу родителей. После устранения изготовителем выявленных недостатков ситуация еще более усугубилась – памятник стал разваливаться. В добровольном порядке изготовитель не переделывал работу, спор длился почти 2 года. В итоге специалист подготовила иск в суд о взыскании стоимости памятника и убытков в размере более 100 000 руб.. В суде было заключено мировое соглашение, потребитель получил деньги.

Третье место заняла Разночинцева Регина Дмитриевна - юрисконсульт отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Нижнетагильского филиала Центра. Специалист защитила права заемщика в споре с банком: в рамках кредитования от потребителя требовалось застраховать свою жизнь, но только в той страховой компании, которую предлагал представитель финансовой организации. Полис от другой страховой компании банк не принимал. Специалист смогла доказать, что данный полис соответствует требованиям банка и банк не вправе был увеличивать ставку по кредиту.

В номинации «Защита социально-уязвимых потребителей» определены три победителя:

Первое место заняла Дружинина Екатерина Александровна - юрисконсульт отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Центрального Екатеринбургского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области». Специалист защитила права потребителя при оказании некачественных стоматологических услуг по протезированию (стоимостью 140 000 руб.) в стоматологии «Белая ладья». У потребителя ухудшилось состояние здоровья, проведена экспертиза протезирования, установлено, что услуга выполнена некачественно. Потребитель обратился с претензией в стоматологию, но получил отказ. Тогда был подан иск в суд, суд требования потребителя удовлетворил, взыскал со стоматологии стоимость некачественных услуг, убытки, штраф и компенсацию морального вреда – итого более 200 000 руб.

Второе место заняла Чучкалова Татьяна Алексеевна – экономист консультационного пункта Серовского филиала Центра. Специалист защитила права семьи с ребенком-инвалидом, которой

были оказаны некачественные услуги по перевозке из г. Соль-Илецка в г. Серов. В результате поломки автобуса на трассе в жаркий день ребенок потребителя остался без необходимых уколов инсулина, потребитель вынуждена была вызвать такси и оплатить поездку в г. Серов стоимостью 20 000 руб. При рассмотрении дела в суде стороны заключили мировое соглашение, перевозчиком потребителю возмещена стоимость поездки на такси.

Третье место заняла Краснова Светлана Александровна – начальник консультационного пункта Первоуральского филиала, защитившая права пожилой потребительницы, которая приобрела мебель в магазине «Много мебели». После покупки в мебели проявился запах, внутри были обнаружены насекомые, похожие на клопов. Потребитель обратилась с претензией в магазин. Продавец отказался в добровольном порядке забрать мебель и вернуть деньги. Специалистом был подготовлен иск в суд о расторжении договора. Требования судом удовлетворены, с продавца взыскана стоимость мебели, неустойка, штраф, компенсация морального вреда всего 37 000 руб.

Информация об итогах мероприятий, посвященных празднованию Всемирного дня прав потребителей, размещена на официальных сайтах Управления Роспотребнадзора по Свердловской области <http://66.rospotrebnadzor.ru/>, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» <http://www.fbuz66.ru/>, а также на сайте Консультационного Центра для потребителей Свердловской области кц66.рф.

Глава 10. Реализация 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 2023 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 отделом 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 2023 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 за счет средств местного бюджета Кушвинского городского округа.

Заключение

В 2023 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.

Специалистами консультационного пункта Качканарский филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в 2023 году дано 900 консультаций, составлено 24 иска 54 претензии

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.

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 2024 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.